



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 065-2025/PS0-INDECOPI-JUN

EXPEDIENTE : 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN
AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA
REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN (OPS)
DENUNCIANTE : J.T.D.A. (SEÑORA T.)
DENUNCIADO : XXXX (LA SEÑORA L.)
LXXXPET PERÚ S.A.C. (LXXXVET)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA
ACTIVIDADES VETERINARIAS

Huancayo, 7 de febrero de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, de fecha 7 de noviembre de 2024, se inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora XXXX y Lxxxvet por presuntas infracciones a lo establecido los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
 - (i) Habrían efectuado un diagnóstico errado a la perrita "Milly" de la denunciante, toda vez que mediante Informe Histopatológico de fecha 8 de mayo de 2024 le habrían indicado que el tumor extraído sería "benigno" cuando en realidad se habría tratado de un tipo de cáncer agresivo, hecho que habría generado que se le practiquen procedimientos quirúrgicos inadecuados y una falsa expectativa respecto de la condición médica de su mascota.
2. A través del escrito del 28 de noviembre de 2024, la señora T. cumplió con presentar el requerimiento de información realizado mediante Resolución N° 1.
3. Mediante escrito del 29 de noviembre de 2024, la señora XXXX, subsanado con el escrito del 17 de diciembre de 2024 la señora XXXX presentó su escrito de descargos manifestando lo siguiente:
 - (i) La paciente Milly llegó a la veterinaria el 9 de marzo de 2024, procedente de la ciudad de Tingo María, con la siguiente sintomatología: vómitos, pérdida del apetito (anorexia) y con estado de ánimo decaído, por lo que fue atendida por el médico veterinario, L.M.C. quien realizó exámenes complementarios como hemograma, que arrojó valores compatibles con enfermedad hemoparasitaria y test de Erliquia y Anaplasma, para determinar el género exacto de la enfermedad hemoparasitaria, con estos resultados se emitió el diagnóstico definitivo: Erlichiosis canina fuerte positivo, por lo que se le brindó el tratamiento adecuado, redimiendo la enfermedad.
 - (ii) El 9 de marzo de 2024 se le informó a su tutora que la paciente presentaba unos bultos en la zona mamaria, sugiriéndole la realización de estudios patológicos para determinar su origen, efectuar el diagnóstico y eventual tratamiento, también se le indicó que las perras hembras mayores de 8 años no esterilizadas, son propensas a sufrir de tumores
4. OPS-03/03

1 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

- mamarios y patologías del órgano reproductor, sugiriéndole la realización de una intervención de esterilización.
- (iii) Asimismo, la paciente fue atendida ambulatoriamente por tres días consecutivos: 9, 10 y 11 de marzo de 2024, suministrándole doxicilina, metamizol, ranitidina, hepatin, vitamina C y aminoácidos por vía intramuscular e intravenosas, posterior a ello se le indicó el tratamiento a seguir por vía oral en casa, con Doxipet y Nutripet vitamina por 15 días, y silimarina por 10 días, a cuyo vencimiento se sugirió reevaluación mediante examen de hemograma, que se realizó en la ciudad de Tingo María, a fin de verificar evolución favorable de la enfermedad y continuo el mismo tratamiento oral hasta los 25 días, contralada el mismo se le dio de alta.
 - (iv) Respecto a la segunda atención, la paciente llegó a la veterinaria el 18 de abril de 2024, para ser sometida a una intervención de esterilización, instante en el que se indicó a su tutora que la paciente presentaba una hernia inguinal, así como una masa extraña de 3cms. de diámetro aproximadamente, en la glándula mamaria de la zona abdominal e inguinal, lado derecho, aunado a ello se le indicó a la tutora que la hernia podía ser corregida dentro de la esterilización, así como se sugirió a la tutora realizar la toma de muestra de tejido anómalo para estudio patológico.
 - (v) Se le practicó una intervención de ovario-histerectomía, toma de muestra de tejido anómalo para estudio patológico y corrección de hernia inguinal, la paciente recibió tratamiento post operatorio por tres días consecutivos: 18, 19 y 20 de abril de 2024, suministrándole meloxicam, tramadol, metamizol, omeprazol, cefalexina, hepatin, ranitidina y vitamina C.
 - (vi) Asimismo, se tomó muestra de la masa extraña de la glándula mamaria de la zona abdominal, lado izquierdo, la misma que se remitió al Laboratorio de Patología Veterinaria, para estudio histopatológico e inmunohistoquímico ki67.
 - (vii) Lxxxvet, el 8 y 10 de mayo de 2024, remitió los informes histopatológico e inmunohistoquímico con el diagnóstico histológico: tumor Mamario Mixto Benigno.
 - (viii) La paciente llegó a veterinaria el 17 de junio del 2024, para ser sometida a una intervención quirúrgica de extirpación de masas extrañas en glándulas mamarias abdominales e inguinales del lado derecho.
 - (ix) La paciente recibió tratamiento post operatorio por dos días consecutivos: 17 y 18 de junio de 2024, suministrándole meloxicam, tramadol, metamizol, omeprazol, cefalexina, hepatin, ranitidina y vitamina C.
 - (x) Conforme la propia denunciante lo reconoce, las muestras de masa extraña tomadas y remitidas a Lxxxpet por la recurrente, corresponden a la glándula mamaria de la zona abdominal, lado izquierdo, en tanto que las biopsias practicadas por el laboratorio [REDACTED] corresponde a los dos tumores del lado derecho de sus mamas, lo que no significa que los informes del laboratorio Lxxxpet sean equivocados o falsos, pues los tumores que pudiera presentar una mascota, no necesariamente todos tienen que tener una naturaleza maligna.
4. Mediante Resolución N° 3 de fecha 27 de diciembre de 2024, se requirió a la señora T., cumpla con informar si se encuentra de acuerdo con asumir el costo que implica la realización de la notificación por publicación de los actos administrativos derivados del presente procedimiento; o, en su defecto precise si se desiste de la denuncia en contra de Lxxxvet, bajo apercibimiento de tener por aceptado el requerimiento de publicación, y se procederá a remitir los actos a ser publicados en el diario de mayor circulación y en caso de incumplimiento se procederá a declarar el abandono del procedimiento.
5. Con medio de la Resolución N° 4 de fecha 9 de enero de 2024, se remitió a la señora T., copia de la Resolución N° 1, para que las mismas sean notificadas vía publicación dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes. Asimismo, se le brindó un plazo adicional de dos (2) días hábiles a fin de que acredite ello ante este Órgano Resolutivo, bajo



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

apercibimiento de declarar el abandono del procedimiento en el extremo de su denuncia en contra de Lxxxvet.

6. Asimismo, mediante Resolución N° 4 se suspendió el trámite del presente procedimiento administrativo sancionador, en virtud del trámite de la notificación por publicación dirigida a Lxxxvet a cargo de la señora T.
7. Mediante escrito del 6 de enero de 2025, la señora T. manifestó que está de acuerdo con asumir el costo de la publicación del acto dirigido a Lxxxvet.
8. A través de la Resolución N° 5 del 14 de enero de 2025, se le indicó a la señora T. que se esté a lo resuelto mediante Resolución N° 4.
9. A la fecha de emitida la presente Resolución Final, la señora T. no ha cumplido con acreditar a este Órgano Resolutivo acerca de la publicación realizada respecto a los actos administrativos a publicar.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, el OPS), determinar lo siguiente:
 - (i) Analizar cuestiones previas;
 - (ii) si Lxxxvet y la señora XXXX infringieron lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código;
 - (iii) si corresponde ordenar medidas correctivas;
 - (iv) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
 - (v) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

11. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestiones previas

✓ Sobre el levantamiento de la suspensión del procedimiento

11. Que, en atención a lo establecido en el numeral 16.1 de la Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor, Previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ que establece la suspensión del procedimiento cuando el administrado deba

¹ DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(...)

Artículo 16.- Suspensión del procedimiento

16.1. La suspensión de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor por iniciativa de parte procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y en el artículo 30 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento en los siguientes casos:

- (i) Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles, cuando el administrado debe ser notificado por publicación, la cual debe efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, de conformidad con el numeral 5.5 de la Directiva



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

ser notificado por publicación; mediante Resolución N° 4 de fecha 9 de enero de 2025 se suspendió el presente procedimiento.

12. En base a dicha normativa, mediante Resolución N° 4 también se otorgó al denunciante el plazo de diez (10) días hábiles para que efectúe la publicación de las Resoluciones N° 1, N° 2 y N° 3; y, se le brindó un plazo adicional de dos (2) días hábiles a fin de que acredite la notificación por publicación ante este Órgano Resolutivo.
13. La Resolución N° 4 fue notificada a la denunciante el 13 de enero de 2025, por lo que el plazo para que acredite la publicación efectuada venció el 27 de enero de 2024; sin embargo, hasta la fecha de emisión del presente acto, la señora T. no cumplió con lo requerido, por lo que este OPS procede a levantar la suspensión del trámite del presente procedimiento.

✓ **Sobre el abandono parcial del procedimiento**

14. Que, si bien el artículo 5° numeral 5.5 en la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI², señala que la notificación por publicación deberá efectuarse en el plazo máximo de 10 (diez) días hábiles siguientes a la entrega de los actos a notificar; no obstante, indica que, si la publicación no se efectuara dentro del plazo señalado, el administrado interesado contará con 30 (treinta) días hábiles para solicitar al órgano resolutivo correspondiente la entrega de un nuevo aviso. Ello, bajo apercibimiento de declararse el abandono del procedimiento. No obstante, la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI ha precisado que para el caso del procedimiento sumarísimo no es aplicable la emisión del nuevo aviso al que hace referencia el segundo párrafo del artículo 5° numeral 5.5 en la Directiva 001-2013/TRI-INDECOPI.
15. Que, ante la no publicación del acto administrativo dentro del plazo otorgado por el órgano resolutivo, corresponderá declarar el abandono parcial o total del procedimiento por la parte interesada, dependiendo de las circunstancias.
16. Teniendo en cuenta que la Resolución N° 4 fue notificada a la denunciante el 13 de enero de 2025, el plazo para que acredite la publicación que habría efectuado venció el 27 de enero de

001-2013-TRI-INDECOPI que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutivos del INDECOPI. Para el caso del procedimiento sumarísimo, no es aplicable la emisión del nuevo aviso al que hace referencia dicho numeral. Resaltado y subrayado nuestro.

² **DIRECTIVA 001-2013/TRI-INDECOPI, RÉGIMEN DE NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y OTRAS COMUNICACIONES EMITIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A CARGO DE LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI, MODIFICADA POR LA DIRECTIVA 001-2020/TRI-INDECOPI**

(...)

5. Notificación por publicación

5.5 El órgano resolutivo entregará al administrado interesado, de ser el caso, el texto del aviso correspondiente a efectos de que proceda a publicarlo, por una sola vez en el diario oficial "El Peruano" o en uno de los diarios de mayor circulación nacional. El administrado deberá cumplir con efectuar la publicación dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes a la entrega del texto del aviso, salvo disposición legal distinta, no siendo válida la publicación realizada con posterioridad.

Cabe precisar que si la publicación no se efectuara dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, el administrado interesado contará con 30 (treinta) días hábiles para solicitar al órgano resolutivo correspondiente la entrega de un nuevo aviso. Ello, bajo apercibimiento de declararse el abandono del procedimiento, de acuerdo con las reglas establecidas en el artículo 202 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

(...)

5.7 El costo de la publicación será de cargo del administrado.

(...)

M-OPS-03/03

4 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

2025; sin embargo, hasta la fecha de emisión del presente acto, la señora T. no cumplió con acreditar lo requerido, por lo que corresponde hacer efectivo el apercibimiento realizado.

17. En consecuencia, corresponde declarar el abandono de la denuncia presentada por la señora Tuesta en contra de Lxxxvet; por los motivos expuestos en la presente resolución y tener por concluida de manera parcial la denuncia en este extremo.

III.2. Sobre la presunta infracción

Sobre el deber de idoneidad

18. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
19. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
20. La señora T. denunció que la señora XXXX le habría efectuado un diagnóstico errado a su perrita "Milly", toda vez que mediante Informe Histopatológico de fecha 8 de mayo de 2024 le habrían indicado que el tumor extraído sería "benigno" cuando en realidad se habría tratado de un tipo de cáncer agresivo, hecho que habría generado que se le practiquen procedimientos quirúrgicos inadecuados y una falsa expectativa respecto de la condición médica de su mascota.
21. Por su parte, la señora XXXX presentó sus descargos y manifestó que las muestras de masa extraña tomadas y remitidas a Lxxxvet por la recurrente, corresponde a la glándula mamaria de la zona abdominal, lado izquierdo, en tanto que las biopsias practicadas por el laboratorio Vxxcyte corresponde a los dos tumores del lado derecho de sus mamas, lo que no significa que los informes del laboratorio Lxxxpst sean equivocados o falsos, pues los tumores que pudiera presentar una mascota, no necesariamente todos tienen que tener naturaleza maligna.
22. En este orden de ideas, el numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que, corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
(...)

Artículo 18.- Idoneidad

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

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
(...)

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

sus alegaciones⁵. En ese sentido, es preciso señalar que la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio, e;
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
23. En esa línea, el artículo 39° del Código⁶ establece que la carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este, siendo válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.
24. Por su parte, el artículo 196° de la Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil⁷, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice.
25. De modo tal que a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
26. En esa línea, en los procedimientos de protección al consumidor, es primero el denunciante quien debe acreditar la existencia de una infracción por parte del proveedor, para que luego sea este quien con medios de probatorios suficientes busque eximir su responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 – LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

(...)

Artículo 173°.- Carga de la prueba

(...)

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

⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 39.- Carga de la Prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

⁷ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

(...)

Carga de la prueba. -

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

27. En el presente caso, ha quedado acreditado que la señora T. contrató los servicios de la señora XXXX, tal como consta en la Boleta de Venta N° 035257 (ver folio 57 del expediente), la cual fue emitida por el cobro correspondiente a una cirugía y en la Boleta de Venta N° 035259 (ver folio 58 del expediente) por el tratamiento efectuado, conforme se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen N° 1: Boleta de Venta N° 035257

SERVICIOS OFERTADOS		EMERGENCIAS LAS 24 HORAS		R.U.C. [REDACTED]	
BOLETA DE VENTA		0001- N° 035257			
Señor(es): [REDACTED]		Fecha: 17/06/24		Doc. Ident. [REDACTED]	
Dirección: [REDACTED]		Cel.: [REDACTED]			
CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE		
1	Cirugía [REDACTED]		1120		
TOTAL S/ 1120				USUARIO [REDACTED]	
RECOJO A DOMICILIO [REDACTED]					

Imagen N° 2: Boleta de venta N° 035259

SERVICIOS OFERTADOS		EMERGENCIAS LAS 24 HORAS		R.U.C. [REDACTED]	
BOLETA DE VENTA		0001- N° 035259			
Señor(es): [REDACTED]		Fecha: 18/06/24		Doc. Ident. [REDACTED]	
Dirección: [REDACTED]		Cel.: [REDACTED]			
CANT.	DESCRIPCION	P. UNIT.	IMPORTE		
1	Tat [REDACTED]		50		
TOTAL S/ 50				USUARIO [REDACTED]	
RECOJO A DOMICILIO [REDACTED]					

28. Al respecto, conviene precisar los hechos previos al análisis de biopsia de la mascota de la denunciante, en tal sentido, según la declaración de ambas partes, el cual concuerda con lo señalado en la Historia Clínica de la paciente de fecha 9 de marzo de 2024 (obra del folio 85 al 88 del expediente), la perrita "Milly" fue ingresada al establecimiento veterinario de la señora XXXX a fin de que la evalúen y procedan con el diagnóstico de los síntomas que tenía (presentaba vómitos, pérdida de apetito y estado de ánimo decaído), emitiendo la veterinaria el diagnóstico definitivo de "Erchilosis Canina Fuerte Positivo".
29. Asimismo, de acuerdo con el documento denominado Historia Clínica Quirúrgico de fecha 18 de abril de 2024 (obra del folio 89 al 92 del expediente), posterior al diagnóstico y tratamiento indicado en el párrafo precedente, la señora XXXX y su personal le indicaron a la denunciante que la paciente presentaba tres bultos (tumores) en la zona mamaria, dos de lado derecho y uno de lado izquierdo, por lo que *"recomendaron a la denunciante esterizarla (OVP) para bajar el nivel hormonal y así controlar el desarrollo de dichas masas"* y dentro de la esterilización sacar una muestra para su estudio patológico y determinar qué tipo de tejido es y en función a ello determinar el procedimiento a seguir. La intervención quirúrgica se efectuó el 18 de abril de 2024 a efectos de ejecutar la esterilización (ovariohisterectomía), corrección de hernia inguinal y toma de muestra de tejido anómalo para estudio patológico (biopsia).

**Imagen N° 3: Extracto de la Historia Clínica Quirúrgico
del 18 de abril de 2024**

➤ **VACUNAS:** Si presenta todas sus vacunas anuales indica el tutor.

➤ **ANAMNESIS, SIGNOS Y SINTOMAS:**

El paciente de nombre MILLY llegó a la veterinaria, para una evaluación por presentar unas masas extrañas en las glándulas mamarias abdominales e inguinales.

También se evidencia la presencia de una Hernia Inguinal esta hernia se puede corregir dentro de la esterilización que se realizará.

Una masa de aproximado 3cm de diámetro del lado izquierdo en la zona abdominal y las otras dos masas extrañas de aproximado 3.5 cm de diámetro del lado derecho zona abdominal e inguinal.

Con anterioridad ya se le había mencionado a la tutora, que Milly presentaba estas masas extrañas y se tendría que hacer estudios patológicos.

Para evitar su crecimiento se recomendó esterilizarla (OVH) para bajar el nivel hormonal y así controlar el desarrollo de dichas masas.

Dentro de la esterilización se iba a sacar una muestra para realizar un estudio patológico de dicha muestra y así poder determinar que tipo de tejido es y posterior procedimiento que se realizaría dependiendo de los resultados de dicho estudio.

➤ **TIPO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA**

El tipo de procedimiento a realizar será una OVARIOHISTERECTOMIA (OVH), toma de muestra de tejido anómalo para estudio patológico y corrección de Hernia Inguinal.

➤ **MÉDICOS DENTRO DE LA CIRUGÍA**

El Dr. [REDACTED] Cirujano Principal.

El Médico Veterinario, [REDACTED] Asistente Quirúrgico.

30. Al respecto, si bien la señora T. refirió en su denuncia que, en la intervención del 18 de abril de 2024, se procedió a retirar un tumor del lado izquierdo de la mama para la toma de muestra a fin de su estudio patológico; lo cierto es que, en virtud de la historia clínica citada en el párrafo anterior, en dicho procedimiento no se extirpó la masa (nódulo) extraña, sino, sólo se tomó muestra de ella para su estudio en el laboratorio, por lo que corresponde desestimar este hecho

alegado por la denunciante en el extremo referido a que la evaluación histopatológica del 8 de mayo de 2024 se efectuó de un tumor extraído, toda vez que esta evaluación se realizó sólo de una muestra extraída de la perrita Milly, tal como se aprecia en la Historia Clínica Quirúrgico del 18 de abril de 2024:

**Imagen N° 4: Extracto de la Historia Clínica Quirúrgico
del 18 de abril de 2024**

➤ **TIPO DE INTERVENCION QUIRURGICA**

El tipo de procedimiento a realizar será una OVARIOSHIESTERECTOMIA (OVH), toma de muestra de tejido anómalo para estudio patológico y corrección de Hernia Inguinal.

➤ **MEDICOS DENTRO DE LA CIRUGIA**

El Dr. [REDACTED], Cirujano Principal.

El Médico Veterinario [REDACTED] Asistente Quirúrgico.

➤ **OBSERVACIONES:** Paciente estable los posteriores días llevara tratamiento vía oral en casa con la receta indicada y con las indicaciones de cuidado.

La muestra tomada para estudio patológico se remitirá al LABORATORIO DE PATOLOGIA VETERINARIA [REDACTED] del Dr. [REDACTED] [REDACTED] Con dirección, [REDACTED] SAN LUIS – LIMA. Dicha muestra tardara de 10 a 15 días hábiles en llegar los resultados

Médico Veterinario
Dr. [REDACTED]

31. En esa línea, ha quedado acreditado que el tejido extraído por el personal de la señora XXXX para la realización del estudio patológico fue enviado a Lxxxvet, a fin de que evalúen la muestra y emita los resultados de la biopsia.
32. De acuerdo con lo detallado en la Historia clínica Quirúrgica de fecha 17 de junio de 2024, ha quedado acreditado que los análisis efectuados por Lxxxvet fueron dos (2): Estudio Histopatológico y Estudio Inmunohistoquímico Ki67, emitidos el 8 y 10 de mayo de 2024, respectivamente, conforme se aprecia en las siguientes imágenes:

Ver imagen N° 5: Informe Histopatológico

---ver imagen en la siguiente página---



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN



LABORATORIO DE PATOLOGÍA VETERINARIA

INFORME HISTOPATOLÓGICO

Fecha 08/05/24
Especie: Canino
Sexo: Hembra
Propietario: ---
Remitente: Clínica Veterinaria [REDACTED]

Código: R1230-24
Nombre: MILLY
Raza: Mestizo
Edad: 12 años

Antecedentes: El animal presenta una tumoración en la glándula mamaria. Se remite la muestra para su evaluación histopatológica.

Descripción Histopatológica: En el presente corte de glándula mamaria se aprecia la proliferación de estructuras túbulo conductuales separados por estroma fibroso vascular. Los túbulos están revestidos por epitelio cubico simple, citoplasma acidófilo con ocasionales vacuolas, núcleo redondo, cromatina condensada, nucléolo inconspicuo. El estroma presenta proliferación de cartilago juvenil con escasa proliferación de tejido óseo acompañada de tejido fibroso maduro rico en fibroblastos y fibrocitos.

DIAGNÓSTICO HISTOLOGICO:
TUMOR MAMARIO MIXTO BENIGNO


[REDACTED]
Patólogo Veterinario
[REDACTED]

Imagen N° 6: Informe Inmunohistoquímica

---ver imagen en la siguiente página---



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

**LABORATORIO DE PATOLOGÍA VETERINARIA**

INFORME HISTOPATOLÓGICO

Fecha 08/05/24
Especie: Canino
Sexo: Hembra
Propietario: ---
Remitente: Clínica Veterinaria [REDACTED]

Código: R1230-24
Nombre: MILLY
Raza: Mestizo
Edad: 12 años

Antecedentes: El animal presenta una tumoración en la glándula mamaria. Se remite la muestra para su evaluación histopatológica.

Descripción Histopatológica: En el presente corte de glándula mamaria se aprecia la proliferación de estructuras tubulo conductuales separados por estroma fibroso vascular. Los tubulos están revestidos por epitelio cubico simple, citoplasma acidófilo con ocasionales vacuolas, núcleo redondo, cromatina condensada, nucléolo inconspicuo. El estroma presenta proliferación de cartilago juvenil con escasa proliferación de tejido óseo acompañada de tejido fibroso maduro rico en fibroblastos y fibrocitos.

TINCIÓN INMUNOHISTOQUIMICA

Anticuerpo	Clon	Dilución	Manufatura
Ki67	Monoclonal	1:50	DAKO

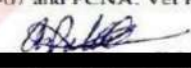
RESULTADOS

Diagnostico histopatológico
TUMOR MAMARIO MIXTO BENIGNO

IHQ (fuente bibliográfica*)
Ki67: 15% (evaluando un total de 500 células)

Resumen
Figuras de mitosis: 0-2 por campo
Índice mitótico: 1.8 mitosis promedio en 10 campos a 40x
Ki67: 15 positivos.

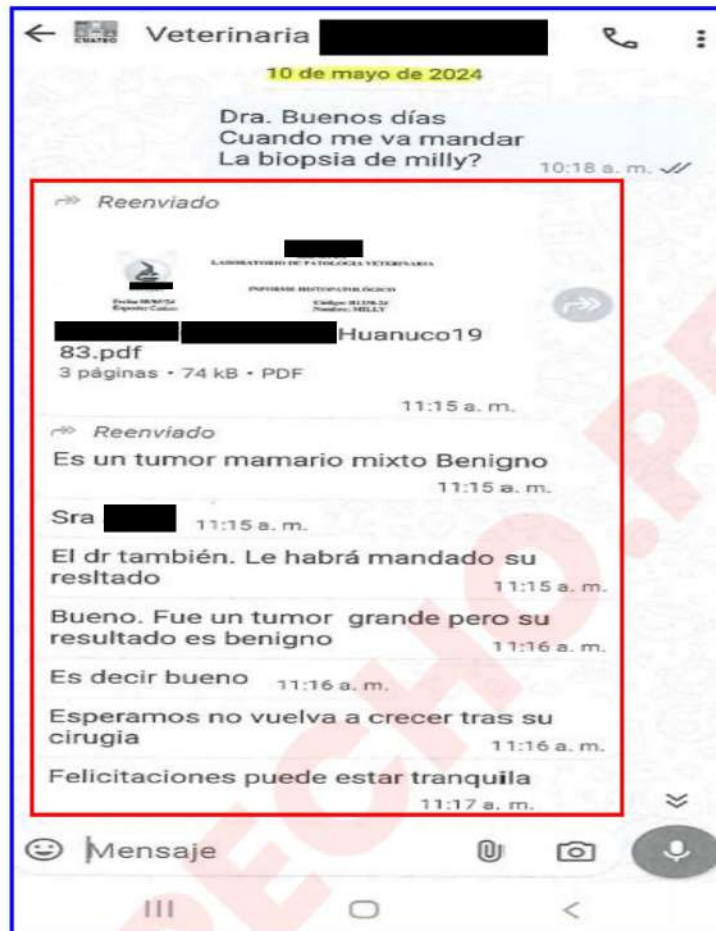
Löhr CV, Teifke JP, Failing K, Weiss E. Characterization of the proliferation state in canine mammary tumors by the standardized AgNOR method with postfixation and immunohistologic detection of Ki-67 and PCNA. Vet Pathol. 1997 May;34(3):212-21.


Patólogo Veterinario
[REDACTED]

33. Como podrá advertirse, el diagnóstico proporcionado por Lxxxvet y avalado por la señora XXXX fue de "Tumor Mamario Mixto Benigno", por lo que fue comunicado por la denunciada a la señora Tuesta, tal como consta en la captura de la siguiente conversación efectuada por WhatsApp:

Imagen N° 7: Captura de mensaje de WhatsApp

---ver imagen en la siguiente página---



34. Asimismo, de la Historia Clínica Quirúrgico de fecha 17 de junio de 2024, también ha quedado acreditado que como resultado de ambos estudios tanto Histopatológico e Inmunohistoquímico el cual fue avalado por el personal de la señora XXXX, dieron como diagnóstico que el tumor mamario mixto era benigno, por lo que procedieron a determinar como procedimiento a seguir que se realizaría la extirpación de las glándulas mamarias tomadas por el tumor estudiado, sin hacer precisión alguna de los demás tumores que se encontraban en la perrita Milly (ver folios 99 y 100 del expediente).
35. En esa línea, luego de los tratamientos que recibió la mascota Milly, la señora T. manifestó que la perrita empezó a tener reacciones y los dos tumores que quedaron en la mama derecha empezaron a crecer, razón por la cual, la señora T. se comunicó nuevamente con la denunciada manifestando los inconvenientes de su mascota, a lo que le refirieron que tenían que operarla nuevamente (2da operación), no obstante, pese a esta nueva intervención, la mascota de la señora T. dio signos nuevamente de dolor y desesperación, a lo que, según la denunciante, el personal de la denunciada le habría indicado que le diera pastillas y crema, conforme la siguiente imagen:

Imagen N° 8: Captura de mensaje de Whatsapp



36. Aunado a ello, evidenciando la magnitud de los puntos y la coloración de las mamas, la denunciante, evitando una tercera operación como le sugirió la denunciada, optó por recurrir a una segunda opinión con una especialista oncológica veterinaria en la ciudad de Lima, la Dra. J.A., con quien se le efectuó un estudio histopatológico con la toma de muestra mediante biopsia de una de las glándulas mamaria de la perrita Milly, hecho que quedó acreditado con los medios probatorios que obran del folio 50 al 54 del expediente, los cuales detallaremos en los párrafos siguientes.
37. En el Informe de Oncología emitido por la Dra. J.A. (ver folio 53 y 54 del expediente), se indicó que encontró en la mascota Milly los siguientes signos, "lesión de gran tamaño en la zona de las mamas, abarcando casi toda la cadena mamaria del lado derecho y parte del lado izquierdo, la zona está inflamada, roja, engrosada, había dolor a la palpación...", por lo cual, recomendó realizar diversos análisis y una biopsia incisional, ante la sospecha de una recidiva tumoral, motivo por el cual, con fecha 22 de julio de 2024 se realizó la referida biopsia de la lesión, por lo que se tomaron dos muestras de diferentes zonas y se enviaron a evaluar a patología.
38. En consecuencia, también ha quedado acreditado que en la segunda evaluación de los tejidos mamarios analizados de la mascota de la denunciante efectuadas por el laboratorio Vxxcyte y validados por la Dra. J.A. arrojó como Diagnóstico Histopatológico: Carcinoma



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

Mamario Subtipo Sólido de Grado III (ver folios 50 y 51 del expediente), conforme se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen N° 9: Informe de Resultados del examen de Histopatología

Laboratorio
Sede Central:
WWW

ORDEN NO. 24072414

Milly (Canino - Mestizo)

Identificación: 2407-433
Dueño:
Edad: 12 años Sexo: Hembra
Cliente:

Fecha de ingreso: 2024-07-22 4:26PM GMT-05
Fecha de resultado: 2024-08-17 3:14PM GMT-05
Veterinario:

Informe de resultados

EXAMEN	RESULTADO	UNIDAD	V. REFERENCIA
HISTOPATOLOGÍA			
Histopatología estandar			
I. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA REMITIDA			
* Método de obtención:	Biopsia excisional		
* Tinción:	Eosina / Hematoxilina		
II. DESCRIPCIÓN MACROSCÓPICA			
Biopsia de glándula mamaria de 100 x 100 mm, de forma irregular, con ulceración, sin hiperpigmentación, distribución múltiple, superficie irregular, consistencia dura, adherida y sin hemorragia. La velocidad de crecimiento es rápida (identificada hace un mes).			
III. DESCRIPCIÓN MICROSCÓPICA			
Piel y subcutáneo. El examen de las secciones micrométricas revela un área de expansión epitelial neoplásica en dermis y subcutáneo con no circunscrita ni encapsulada, exofítica y subdividida en lóbulos irregulares separados por gruesas trabéculas de tejido conjuntivo fibrovascular; dichos elementos no revelan un diferenciación tubular nula o escasa, con discretos arreglos micro papilares por zonas. Individualmente, las células que conforman los lóbulos exhiben una forma oval, polygonal o vesicular, con un núcleo prominente ovoide irregular incidentalmente clavado hiper cromático con una cromatina granular periférica (que le añade prominencia) la cual permite identifica uno o dos nucleolos conspicuos con ligera anisonucleosis y habitual macronucleolosis. Se identifican 15 mitosis en 2.37 mm ² . El citoplasma es acidófilo y con bordes poco definidos. La anisocariosis y anisocitosis es moderada a marcada, el pleomorfismo nuclear es ligero a moderado y el ratio N/C es > 1:1. El porcentaje estimado de necrosis es del 1%. Se identifican émbolos metastásicos linfovasculares en las secciones evaluadas.			
IV. DIAGNÓSTICO HISTOPATOLÓGICO			
CARCINOMA MAMARIO SUBTIPO SÓLIDO DE GRADO III			

Imágenes N° 10 y N° 11: Informe Servicio de Oncología

-----ver imagen en la página siguiente-----

Dra. [REDACTED] M.V.Z. [REDACTED]
C.M.V.P. [REDACTED]
Oncología Veterinaria

INFORME SERVICIO DE ONCOLOGÍA

INFORME SERVICIO DE ONCOLOGÍA
Paciente Mily, canino, hembra, esterizada de 13 años aprox. Pasa consulta oncológica el día 16 de julio del presente año. En consulta, durante la anamnesis, la tutora comenta que fue esterilizada hace poco por que presentaba unos "bultitos" en la mama. Hace 3 meses aproximadamente la operaron de tumores mamarios y se mando a patología a evaluar el tumor de mayor tamaño, el diagnóstico de este tumor fue: Tumor mamario mixto benigno (fecha del reporte 05/06/2024). Dos meses post cirugía le empezó a crecer tumores en toda la cadena mamaria y fue operada por segunda vez. A los 15 días de post operatorio, era el retiro de puntos, la tutora comenta que salio como un rash en la piel, en la zona de la cirugía, le comentaron que tal vez deberían volver a operar, pero que esperarían 15 días más. Es en ese momento que la tutora decide traerla a Lima para una segunda opinión. En la segunda cirugía no se envió a evaluar la muestra. Ella estaba tomando zaldier 1/4 pastilla cada 12 horas para el dolor, la tutora comenta que la notaba un poco más agitada por momentos.

Al examen físico, encuentro una lesión de gran tamaño en la zona de las mamas, abarcando casi toda la cadena mamaria del lado derecho y parte del lado izquierdo, la zona esta inflamada, roja, engrosada, habia dolor a la palpación. A la auscultación se sospecho una posible eritímia. Se realizaron diversos análisis para estadificar a Mily. El hemograma no mostraba anomalías. En la bioquímica sanguínea, la glucosa estaba un poco baja (41mg/dl), ALP elevada (319 U/l), creatinina elevada (2.23 mg/dl). En la ecografía abdominal, se encontró discreto barro biliar y nefropatía de curso agudo.

Dra. [REDACTED] M.V.Z. [REDACTED]
C.M.V.P. [REDACTED]

Se realizó dos vistas de radiografía de tórax (lateral derecha y ventro dorsal) para descartar metástasis pulmonar, no se encontro patron compatible con esta.

Peso por evaluación cardiologica, en donde se detecto enfermedad mitral crónica ACVIM B1 y engrosamiento de la valvula tricuspide. Se recomendó realizar una biopsia incisional, ante la sospecha de una recidiva tumoral. El día 22 de julio del presente año se realizo la biopsia incisional de la lesión, se tomo dos muestras de diferentes zonas y se enviaron a evaluar a patología. Se fue a casa el mismo día con medicación de amoxicilina, tramadol, prednisona y azodyl. Mientras esperabamos los resultados de patología. La tutora comento que Mily, estaba con dolor, no se levantaba tanto, empezó a bajar el apetito, presento vómitos esporadicos, se recomendo internamiento. El día 17 de agosto del presente año, llegaron los resultados de patología de las biopsias. Las muestras fueron compatibles con carcinoma mamario subtipo sólido grado III. Debido al tamaño del tumor, Mily se encontraba en un estadio clínico III. El cáncer de mama es el cáncer más común en las perras que no han sido esterilizadas antes de 3er celo. Este tipo de cáncer es dependiente de las hormonas sexuales. El carcinoma grado III es un cáncer de alto grado que puede generar recidivas tumorales (recrecimiento) y metastasis a los ganglios regionales y en un estadio más avanzado a los pulmones.

39. Cabe señalar que la recidiva tumoral, según la asociación española contra el cáncer, es la reaparición del tumor maligno tras un periodo más o menos largo de ausencia de enfermedad, en función de donde se localice, la recidiva puede ser locorregional, es decir, en la misma zona donde estaba localizado el tumor de origen. Es frecuente que la nueva lesión aparezca en la cicatriz de la extirpación del tumor.⁸

⁸ Ver el siguiente enlace: <https://www.contraelcancer.es/es/todo-sobre-cancer/que-es-cancer/recidiva#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20recidiva?,informados%20correctamente%20por%20su%20m%C3%A9dico>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

40. En virtud a citados documentos, el segundo diagnóstico histopatológico arrojó que la mascota Milly presentó "Carcinoma Mamario Subtipo Sólido de Grado III", es decir, según la especialista que realiza el informe oncológico (imagen 8), "...es un cáncer de alto grado que puede generar recidivas tumorales (recrecimiento) y metástasis a los ganglios regionales y es un estadio más avanzado a los pulmones".
41. Asimismo, el carcinoma mamario de grado III, según el Instituto Nacional de Cáncer Español, refiere que es la afección por la que se encuentran las células anormales en el revestimiento de un conducto de la mama, de grado III, dado que suele crecer más rápido que el carcinoma de grado I y que, además, es más probable que vuelva o se convierta en un cáncer de mama invasivo o de diseminación a otros tejidos⁹.
42. En tal sentido, respecto al diagnóstico efectuado por la señora XXXX a la perrita "Milly"; en primer lugar, este despacho encuentra inconsistencias en los descargos de la señora XXXX, toda vez que indicó que el 18 de abril de 2024 tomó muestras de la masa extraña en la glándula mamaria de la zona abdominal, lado izquierdo, la misma que remitió a Lxxxvet para el estudio Histopatológico e Inmunohistoquímico ki6, sin embargo, manifestó que el 17 de junio de 2024 realizó la intervención quirúrgica de extirpación de masas extrañas en las glándulas mamaras abdominales del lado derecho.
43. Vale decir, realizó la toma de muestras del tejido de un nódulo del lado izquierdo de la mama y extirpó el nódulo del lado derecho de la mama (abdominales e inguinales); no obstante, si extrae muestras de tejido de un tumor de una mama, es razonable entender que sobre dicho tumor es la extirpación, dado que, si los tejidos de una y otra mama son las mismas, porque se produjo un rebrote de los tumores en la misma zona operada y diseminándose a la otra mama como en efecto lo indicó el informe oncológico al señalar que la recidiva es la reaparición del tumor maligno tras un periodo de ausencia de la enfermedad.
44. Asimismo, la neoplasias -como la denominaron en el Informe Histopatológico- (ver folio 98 del expediente) hace referencia, según el Instituto Nacional del Cáncer Español, a la masa anormal de tejido que aparece cuando las células se multiplican más de lo debido o no se mueren cuando deberían, pudiendo diferenciarse entre neoplasias benignas (no cancerosas) o malignas (cancerosas); siendo las neoplasias benignas aquellas que no se diseminan y tampoco invaden los tejidos cercanos ni otras parte del cuerpo, mientras que, las neoplasias malignas suelen diseminarse o invadir los tejidos cercanos a otras partes del cuerpo¹⁰.
45. En tal sentido, si el resultado del Informe Histopatológico de Lxxxvet indicaron que el tumor mamario mixto era benigno, dicho resultado no se condice o no es congruente con la información sobre los efectos de los nódulos benignos, toda vez que con el examen físico que realizó la especialista oncológica en la ciudad de Lima se detectó lesión de gran tamaño en la zona de las mamas, abarcando casi toda la cadena mamaria del lado derecho y parte del lado izquierdo, por lo que, no solo hubo un rebrote en la zona mamaria operada (derecho), sino, también, en la zona mamaria no operada (izquierdo) y a lo largo de otras partes del cuerpo, coligiéndose que los nódulos eran malignos conforme la base científica ya citada.
46. Aunado a ello, teniendo en cuenta que la recidiva tumoral es la reaparición del tumor maligno tras un periodo de ausencia, en tal sentido, si el resultado del primer análisis era benigno, esta no se

⁹ Ver el siguiente enlace: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/carcinoma-ductal-in-situ-de-grado-iii>

¹⁰ Ver el siguiente enlace: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/neoplasia>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

hubiera diseminado a otras partes del cuerpo, razón por la cual, al haberse diseminado a otras partes del cuerpo, este nódulo causa certeza que no era benigno, sino cancerígeno.

47. En ese orden de ideas, previo a la extirpación de un nódulo o a la biopsia de tejidos de un tumor, concluimos que es indispensable un buen protocolo de diagnóstico para determinar las características del tumor, por ejemplo, realizar la biopsia sobre los tres tumores iniciales, que hubiera generado un diagnóstico idóneo a las expectativas de la señora T. y no intervenir el tumor del lado derecho cuando la toma de muestra para su análisis patológico a fin de esperar los resultados histopatológicos eran del lado izquierdo de la mama.
48. Además, si se pretende indicar que los tejidos extraídos de una muestra (Lxxxvet) y otra muestra (Vxxcyte) diferirían en los resultados, entonces, lo idóneo hubiera sido realizar la toma de muestra de las dos mamas (dos tumores del lado derecho y un tumor del lado izquierdo) a fin de que se tenga certeza que en un futuro no haya un supuesto cambio de comportamiento del tumor, aunado a que si se pretendía argumentar ello como estrategia de defensa, era el deber legal de la señora XXXX acreditar el cambio de comportamientos de los tumores mediante base probatoria, pese a ello, no aportó dichos elementos a fin de acreditar lo alegado.
49. Por lo argumentos señalados, lo idóneo como especialista en la materia y en atención de animales, lo razonablemente esperado en el marco del deber de idoneidad hubiera sido efectuar la biopsia integral de los tres (3) tumores de las dos mamas (derecha e izquierda) a fin de agotar todos los medios posibles de descarte de un probable tumor maligno, previo a la intervención quirúrgica de alguno de ellos, o en su defecto, derivar la atención de la mascota de la denunciante a un centro especializado en este tipo de enfermedades.
50. Asimismo, si bien la señora XXXX no fue la encargada de emitir el Informe Histopatológico de la primera muestra materia de cuestionamiento, es ella quien remitió dichas muestras a Lxxxvet a fin de que este realice dicho examen patológico, es decir, dicho examen fue derivado al proveedor de la señora XXXX de este tipo de servicios (exámenes especializados), lo que se condice con su propio escrito de descargos al señalar que remitieron las muestras a Lxxxvet, ya que en el expediente no obra medio probatorio donde la señora T. pudo elegir el laboratorio donde se realizarían los exámenes.
51. En consecuencia, ha quedado acreditado que la señora XXXX infringió lo establecido en los artículos 18° y 19°, del Código.
- III.3 Medida correctiva**
52. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹¹ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias

¹¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
(...)

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹² –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
 - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
 - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
 - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
 - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
 - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- 115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
- 115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
- 115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
- 115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
- 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
- 115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.
- (Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

12

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

53. Previo a ordenar la medida correctiva en el presente procedimiento, corresponde indicar que, dado que no se evidencia en el expediente un comprobante de pago en referencia directa a la realización del Informe Histopatológico de fecha 8 de mayo de 2024, corresponde a este OPS considerar que al ser la infracción una de afectación al deber de idoneidad en el diagnóstico errado, compete ordenar la medida correctiva en relación a todos los conceptos pagados por el tratamiento, análisis y cirugía de la perrita "Milly" que fueron acreditados en el presente procedimiento, los cuales son:
- (i) Análisis – Boleta de Venta N° 035812 – importe de S/ 400.00 (ver folio 56 del expediente)
 - (ii) Cirugía – Boleta de Venta N° 035257 – importe de S/ 1,120.00 (ver folio 57 del expediente)
 - (iii) Tratamiento – Boleta de Venta N° 035259 – importe de S/ 50.00 (ver folio 58 del expediente)
54. En consecuencia, en el presente caso, se ha verificado que la señora XXXX ha cometido infracciones al Código, por lo que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora T. la suma total de S/ 1,570.00 correspondiente al diagnóstico errado mediante el Informe Histopatológico del 8 de mayo de 2024, más los intereses legales que se hubieren generado hasta el cumplimiento de la medida correctiva.
55. El proveedor tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) a tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código.¹³
56. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
57. Finalmente, la señora T. solicitó la inhabilitación temporal o permanente al servicio del proveedor, al respecto, indicar que de acuerdo al artículo 115° del Código se establece que la medida correctiva reparadora tiene por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa y el artículo 116° del Código señala que la medida correctiva complementaria tiene por objeto revertir los efectos de la conducta infractora a su estado anterior.
58. En tal sentido, se debe precisar que, el Indecopi no cuenta con la facultad de inhabilitar a un determinado proveedor, ya que como medida correctiva la facultad de esta Autoridad

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 coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).

M-OPS-03/03

19 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

Administrativa es de solicitar a la autoridad competente dicha acción, no obstante, tal facultad es posible ser ejecutada de acuerdo a cada caso y únicamente cuando la infracción es de naturaleza muy grave y en caso de reincidencia, por lo que, corresponde declarar improcedente el pedido de la señora T. respecto a este extremo.

III.4. Graduación de la sanción

59. La autoridad administrativa cuenta con dos instrumentos para maximizar el bienestar social, las cuales son la multa y el nivel de esfuerzo o gasto en la detección y sanción de infractores, que se traduce en una probabilidad de captura y sanción.
60. En base a ello, se aprobó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia; el mismo que entró en vigor el 15 de junio de 2021.
61. Es de precisar que la graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos, conforme lo establece la disposición complementaria del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM¹⁴; siendo de obligatorio cumplimiento para los procedimientos iniciados después de la entrada en vigencia del mencionado decreto.
62. En términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: $(I) M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M*).
63. Bajo este contexto, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses.

Sobre la primera imputación

- (i) **Nivel de afectación:** La infracción cometida está referida a efectuar un diagnóstico errado de la mascota de la denunciante mediante un Informe Histopatológico, por el cual se acreditó el pago de S/ 1,570.00 por el servicio brindado; en ese sentido, al ser el monto involucrado menor a 1 UIT, se determina que el tipo de afectación es "baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM.

14

DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM - DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI

(...)

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única. Normas aplicables a los procedimientos administrativos sancionadores en trámite

La graduación y determinación de las multas para los procedimientos administrativos sancionadores que estén en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo se seguirá realizando conforme a las normas vigentes a la fecha de inicio de dichos procedimientos.

M-OPS-03/03

20 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

- (ii) **Tamaño del infractor:** El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De acuerdo con la información económica reportada por el denunciado ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, correspondiente al ejercicio 2023 (año anterior al hecho infractor), se verifica su condición de microempresa, información tomada del Padrón de contribuyentes de SUNAT el mismo que será utilizado para la graduación de la sanción en el presente caso.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 18 previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM es de 1,55.

- (iii) **Periodo de duración de la infracción:** La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0.

Al multiplicar el monto preestablecido (1,55) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 1,55 UIT.

Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad (el valor en este caso es 0,5); y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble (el valor en este caso es 2,0); el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topes.

En el presente caso, este ORPS no verifica la existencia de circunstancias atenuantes ni agravantes, por lo tanto, el valor viene representado por $F=1+(0)$, el mismo que equivale a 1.

64. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, es de $M = 1,55 \times 1$, resultando un valor de 1,55 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a la señora XXXX con una multa de 1,55 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

III.5. Costas y costos del procedimiento

65. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁵ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

¹⁵

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI
(...)

Artículo 7.- Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)

M-OPS-03/03

21 de 25



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

66. La señora XXXX, deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36.00¹⁶.
67. La señora XXXX, tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas ordenada en el plazo máximo de cinco (05) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (01) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código¹⁷.
68. Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutorio.
69. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Levantar la suspensión del procedimiento administrativo dispuesto mediante Resolución N° 4 de fecha 9 de enero de 2025.

SEGUNDO: Declarar el abandono del presente procedimiento administrativo sancionador, respecto de la denuncia presentada en contra de Lxxxvet Perú S.A.C., por las consideraciones establecidas en la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO: Sancionar a la señora XXXX, con una multa de 1,55 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que efectuó un diagnóstico errado a la perrita "Milly" de la señora J.T.D.A., toda vez que mediante Informe Histopatológico de fecha 8 de mayo de 2024 le indicaron que el tumor extraído sería benigno cuando en realidad se trató de un tipo de cáncer agresivo, hecho que generó que se le practiquen procedimientos quirúrgicos inadecuados y una falsa expectativa respecto de la condición médica de su mascota.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

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 resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo."

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

CUARTO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de las multas¹⁸, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁹, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²⁰. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹.

QUINTO: Ordenar a la señora XXXX como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora J.T.D.A. la suma total de S/ 1,570.00, más los intereses legales que se hubieren generado hasta el cumplimiento de la medida correctiva.

La señora XXXX, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

¹⁸ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú	Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

¹⁹ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

²⁰ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

²¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
(...)

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

SEXTO: Ordenar a la señora XXXX, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

La señora XXXX, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.

SÉPTIMO: 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 en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²², caso contrario la resolución quedará consentida²³.

OCTAVO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI²⁴, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos

²² **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por 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.

(Texto según el artículo 212 de la Ley N° 27444)

²⁴ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI - DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

(...)

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 694-2024/PS0-INDECOPI-JUN

Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

NOVENO: Disponer la inscripción de La señora XXXX 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^o²⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(firma digital en la parte superior del presente documento)²⁶

Edwar Fredy Olazabal Sucasaca

Jefe

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de
Protección al Consumidor
Oficina Regional del INDECOPI de Junín**

²⁵ **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.

²⁶ **DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM - REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES**

(...)

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.