

RESOLUCIÓN FINAL N° 3302-2011/CPC

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : ALFREDO KAMT VILLANUEVA (EL SEÑOR KAMT)
DENUNCIADO : SOCIEDAD DE BENEFICIENCIA DE LIMA
METROPOLITANA (SOCIEDAD DE BENEFICIENCIA)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
MULTA
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE HOSPITALES

Lima, 7 de diciembre de 2011

ANTECEDENTES

1. El 9 noviembre de 2010, el señor Kamt denunció a Sociedad de Beneficiencia por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹, en atención a que:
 - i) La enfermera que asistió al médico pediatra encargado de la operación de cesárea practicada a su esposa, la señora María Jesús Kamt Elías (en adelante, la señora Kamt), no habría utilizado los guantes de protección necesarios para evitar riesgos de contaminación y/o infección a su hijo recién nacido.
 - ii) Personal de la denunciada no atendió correctamente a su esposa durante su estadía en la clínica de la denunciada, pues no le proveyeron de alimentos el primer día.
 - iii) Colocó medicamentos, practicó análisis y exámenes a su hijo recién nacido sin informarle y solicitar su consentimiento previamente.
 - iv) Los horarios de la clínica para alimentar a su hijo recién nacido (permitir la lactancia) eran excesivamente estrictos, pues cuando su esposa se acercaba fuera del horario establecido impedían su ingreso, sin considerar su condición de trabajadora.
 - v) Pese a haber aprobado el refinanciamiento de su deuda y haber pagado S/. 3 000,00 por adelantado la Sociedad de Beneficiencia desconoció el descuento de S/. 3 918,00 otorgado por su administrador.

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

- vi) Se negó a otorgarle una liquidación detallada de los conceptos cobrados por el servicio brindado a su esposa.
 - vii) No brindó atención al reclamo que presentó referido a la omisión de la enfermera de utilizar guantes de protección en la intervención quirúrgica realizada a su esposa.
2. Mediante Resolución N° 1 del 21 de marzo de 2011, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor resolvió lo siguiente:

(...) Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de noviembre de 2010 presentada por el señor Alfredo Kamt Villanueva contra Sociedad de Beneficencia, imputando como presuntas infracciones las siguientes:

- (i) por presunta infracción de los artículos 8º y 9º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto en la intervención quirúrgica practicada a la esposa del señor Kamt, la enfermera que asistió al médico pediatra encargado de la operación, no habría utilizado los guantes de protección necesarios para evitar riesgos de contaminación y/o infección al recién nacido.*
 - (ii) por presuntas infracciones del artículo 8º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto: (i) el personal de la denunciada no habría asistido correctamente a la esposa del señor Kamt durante su estadía en el local de la denunciada, pues no le habrían alcanzado alimentos en el primer día de su permanencia en dicho establecimiento; (ii) habría colocado medicamentos y realizado análisis y exámenes al recién nacido sin haber informado ni solicitado la autorización ni el consentimiento del denunciante; (iii) los horarios para proporcionar los alimentos del recién nacido y para permitir la lactancia serían excesivamente estrictos, impidiendo el ingreso de la madre del menor en caso de no llegar dentro de la hora, sin considerar la condición de trabajadora de la misma; y, (iv) habría desconocido el descuento de S/. 3 918,00 otorgado por el administrador de la denunciada, pese a que se emitió una liquidación en donde consta el monto adeudado luego de aplicarse el referido descuento y luego de que el denunciante habría cancelado la suma de S/. 3 000,00 por concepto de cuota inicial del referido financiamiento solicitado.*
 - (iii) por presunta infracción del artículo 5º literal b) del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto la denunciada, ante la solicitud del señor Kamt, se habría negado a otorgar una liquidación detallada de los conceptos que se están cobrando por el servicio prestado; y,*
 - (iv) por presunta infracción a la Primera Disposición del Anexo del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, en tanto la denunciada no haya emitido una respuesta satisfactoria al reclamo presentado por el señor Kamt respecto de la no utilización de guantes de protección por parte de la enfermera o técnica que asistió al médico pediatra, en la intervención quirúrgica de su esposa.*
3. Mediante Resolución N° 6 de fecha 10 de octubre de 2011, la Secretaría Técnica requirió al denunciante que cumpla con presentar copia de la historia clínica en la que consten las atenciones médicas realizadas a la señora Kamt, previa autorización expresa y documentada de la paciente. Sin embargo, hasta la fecha de emisión del presente acto administrativo, el señor Kamt no ha cumplido con atender el requerimiento efectuado.

ANÁLISIS

M-CPC-05/1A

4. El artículo 186.1 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece como una forma de conclusión de los procedimientos la declaración de abandono emitida por la autoridad administrativa².
5. Sobre el particular, el artículo 191° de dicho cuerpo normativo dispone que ante el incumplimiento de los requerimientos efectuados en el marco del procedimiento y que supongan la paralización del mismo por treinta (30) días hábiles, la autoridad administrativa se encuentra facultada para declarar el abandono del procedimiento³.
6. Conforme se desprende de los hechos, el señor Kamt denunció a la Sociedad de Beneficiencia, debido a que: (i) la enfermera que intervino en la operación de cesárea practicada a su cónyuge no utilizó guantes de protección necesarios; (ii) no atendió correctamente a su cónyuge durante su estadía en la clínica; (iii) colocó medicamentos, practicó análisis y exámenes a su hijo recién nacido sin informarle y solicitar su consentimiento previamente; (iv) los horarios de la clínica para alimentar a su hijo recién nacido (permitir la lactancia) eran excesivamente estrictos; (v) desconoció el refinanciamiento de su deuda y se negó a otorgarle una liquidación detallada de la misma; y, (vi) no atendió su reclamo respecto a la omisión de la enfermera de utilizar guantes de protección.
7. Mediante Resolución N° 6 de fecha 10 de octubre de 2011, la Secretaría Técnica requirió al denunciante que cumpla con presentar, en plazo de cinco (5) días, copia de la historia clínica en la que consten las atenciones médicas realizadas a la señora Kamt en la Sociedad de Beneficiencia, previa autorización expresa y documentada de la paciente.
8. No obstante, hasta la emisión de la presente resolución, el señor Kamt no ha cumplido con el requerimiento efectuado por la autoridad administrativa; aún cuando fue notificado con la Resolución N° 6 el 14 de octubre de 2010; habiendo transcurrido, hasta la fecha del presente acto administrativo, treinta y uno (31) días hábiles de vencido el plazo para la presentación de la historia clínica requerida.
9. Asimismo, es pertinente precisar que la información requerida al denunciante constituye un elemento necesario para poder continuar con la tramitación del presente procedimiento, en la medida que en la historia clínica consta el diagnóstico, tratamiento, indicaciones y atenciones brindadas a la paciente (la señora Kamt), por lo que dicho documento es relevante para determinar si se configuraron las infracciones alegadas.

² **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 186°.- Fin del procedimiento

186.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el inciso 4) del Artículo 188°, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

³ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 191°.- Abandono en los procedimientos iniciados a solicitud del administrado

En los procedimientos iniciados a solicitud de parte, cuando el administrado incumpla algún trámite que le hubiera sido requerido que produzca su paralización por treinta días, la autoridad de oficio o a solicitud del administrado declarará el abandono del procedimiento. Dicha resolución deberá ser notificada y contra ella procederán los recursos administrativos pertinentes.

10. En consecuencia, corresponde declarar el abandono del procedimiento y ordenar el archivo del expediente.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar el abandono del procedimiento iniciado por el señor Alfredo Kamt Villanueva en contra de la Sociedad de Beneficiencia de Lima Metropolitana; y, en consecuencia, ordenar el archivo del expediente.

SEGUNDO: 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 este colegiado es el de apelación⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Souza Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidente

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

⁵ **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 212°.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.