

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1345-2015/CC1

**DENUNCIANTE** : **PATRICIA ESTELA PRADO ZAMBRANO  
(LA SEÑORA PRADO)**  
**DENUNCIADO** : **ASOCIACIÓN PERUANO JAPONESA<sup>1</sup>  
(LA CLÍNICA)**  
**MATERIA** : **LIBRO DE RECLAMACIONES**  
**ACTIVIDAD** : **ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA SALUD  
HUMANA**

Lima, 9 de septiembre de 2015

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 31 de mayo de 2013, la señora Prado denunció a la Clínica por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) El 28 de marzo de 2013, al momento de retirarse del establecimiento de la Clínica, olvidó recoger su Documento Nacional de Identidad (DNI).
  - (ii) Al día siguiente se apersonó a la Clínica para solicitar la devolución del referido documento. Sin embargo, el personal administrativo de la denunciada le manifestó que en ese momento no disponían de tiempo para ello, pues había gran cantidad de pacientes a los que debían atender.
  - (iii) Ante ello, solicitó que se le entregue el Libro de Reclamaciones para poder registrar su reclamo, indicándosele que dicho establecimiento no contaba con uno. Sin embargo, tomó conocimiento de que la Clínica contaba con un Libro de Reclamaciones virtual ubicado en el séptimo piso de su establecimiento, pero no pudo registrar su reclamo debido a que no había personal que prestara la orientación necesaria.
  - (iv) Recién en horas de la tarde de dicho día, el personal de la Clínica le comunicó telefónicamente que podía recoger su DNI. El 31 de marzo de 2013 acudió a la Clínica para recoger su DNI y presentar su reclamo, pero el sistema virtual no se encontraba activo, por lo que debió llenar el formato de manera manual.
  - (v) Finalmente, señaló que la Clínica no contaba con avisos que indicaran la existencia o ubicación del Libro de Reclamaciones virtual.

---

<sup>1</sup> Con RUC N° 20101267467 y domicilio fiscal en Av. Gregorio Escobedo N° 803, Jesús María.

2. La señora Prado solicitó lo siguiente:
  - (i) Se ordene a la Clínica que le devuelva los gastos en que incurrió para mitigar las consecuencias de la conducta infractora.
  - (ii) Se imponga una sanción a la denunciada.
  - (iii) El pago de las costas y costos del procedimiento.
3. Mediante Resolución N° 1 del 9 de julio de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1, (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia, considerando como presuntos hechos infractores los siguientes:

*“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 31 de mayo de 2013 presentada por la señora Patricia Estela Prado Zambrano contra la Asociación Peruano Japonesa - Clínica Centenario Peruano Japonesa, por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:*

- (i) *Asociación Peruano Japonesa - Clínica Centenario Peruano Japonesa, se habría negado indebidamente, en reiteradas oportunidades, a devolver a la señora Patricia Estela Prado Zambrano su Documento Nacional de Identidad, aduciendo que no tenía tiempo para atenderla, hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
- (ii) *Asociación Peruano Japonesa - Clínica Centenario Peruano Japonesa no habría contado con un Libro de Reclamaciones cuando la señora Patricia Estela Prado Zambrano se lo requirió, ni con un aviso que hiciera referencia a su existencia, hechos que constituyen presuntas infracciones de los artículos 150° y 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor”.*

4. Mediante escrito del 19 de julio de 2013, la Clínica presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
  - (i) La devolución del DNI se realizó en horas de la tarde del mismo día en que la denunciante acudió para recabarlo, es decir, se atendió de manera adecuada su requerimiento.
  - (ii) Sin perjuicio de ello, debe tenerse en cuenta que también existe responsabilidad de la denunciante, pues al momento de retirarse de la Clínica debió recabar y exigir la devolución de su DNI.
  - (iii) La Clínica cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual ubicado en el séptimo piso de su establecimiento, así como con personal para orientar a los usuarios sobre la forma en que deben registrar sus reclamos. No obstante ello, en el presente caso ocurrió que, por coincidencia, la persona encargada de brindar dicha orientación se encontraba siendo atendida en el servicio de emergencia de la Clínica, lo que impidió que pudiera atender a la señora Prado.

- (iv) Los hechos denunciados ocurrieron durante Semana Santa, festividad que si bien no altera lo concerniente a la prestación de los servicios médicos, sí lo hace respecto a la atención de temas administrativos, pues en estas fechas se cuenta con menos personal para atender las tareas de este tipo.
  - (v) La operatividad, accesibilidad y puesta en funcionamiento de su Libro de Reclamaciones virtual, así como la existencia del aviso respectivo fue comprobada con ocasión de la fiscalización efectuada por parte del Indecopi el 28 de diciembre de 2011.
  - (vi) La presente denuncia carece de justificación pues antes de su presentación la Clínica le expresó las disculpas del caso.
5. Mediante Resolución Final N° 461-2014/CC1 del 7 de mayo de 2014, este Colegiado resolvió lo siguiente:

**“PRIMERO:** declarar infundada la denuncia presentada por la señora Patricia Estela Prado Zambrano en contra de la Asociación Peruano Japonesa, por presuntas infracciones a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la indebida negativa de la Clínica de devolver el D.N.I. de la denunciante luego de que solicitara su entrega.

**SEGUNDO:** declarar fundada la denuncia presentada por la señora Patricia Estela Prado Zambrano en contra de la Asociación Peruano Japonesa, por presuntas infracciones a los artículos 150° y 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no brindó orientación a la denunciante sobre la forma de registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.

**TERCERO:** sancionar a la Asociación Peruano Japonesa con una amonestación, por infracción a los artículos 150° y 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no brindó orientación a la denunciante sobre la forma de registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.

**CUARTO:** ordenar a la Asociación Peruano Japonesa, que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas del presente procedimiento, que ascienden a S/. 36,00; así como los costos incurridos por la señora Patricia Estela Prado Zambrano. Ello, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**QUINTO:** disponer la inscripción de la Asociación Peruano Japonesa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

6. El 21 de mayo de 2014, la señora Prado apeló el pronunciamiento expedido por la Comisión reiterando los argumentos indicados en su denuncia.

7. El 23 de mayo de 2014, la Clínica apeló el pronunciamiento expedido por la Comisión, alegando lo siguiente:
  - (i) Tuvo la intención de brindar un adecuado servicio a la denunciante en todo momento. Sin embargo, no pudo brindarle orientación para que registre su reclamo debido a un hecho de fuerza mayor, pues la persona encargada de dicha función estaba recibiendo atención médica en el servicio de emergencia.
  - (ii) Resultaba excesivo que se le sancione por ello, más aun teniendo en cuenta que los hechos ocurrieron en un día festivo, no contando con personal administrativo de reemplazo que pudiera brindar orientación a la señora Prado.
  - (iii) No se tomó en cuenta que pese a lo acontecido, la señora Prado pudo registrar su reclamo el 31 de marzo de 2013.
  - (iv) El problema se generó por el propio descuido de la denunciante, al no resguardar adecuadamente sus documentos personales.
  
8. Mediante Resolución N° 4026-2014/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) confirmó la resolución expedida por la Comisión en el extremo referido a la falta de acceso al Libro de Reclamaciones y revocó el extremo referido a la devolución del DNI de la denunciante, declarándolo fundado. Asimismo, declaró la nulidad parcial de la resolución en el extremo que omitió pronunciarse respecto de la presunta responsabilidad de la Clínica por no contar con un aviso que informara sobre la existencia del Libro de Reclamaciones.

## **ANÁLISIS**

9. Teniendo en cuenta que la Sala declaró la nulidad parcial de la resolución expedida por este Colegiado, en tanto se omitió emitir un pronunciamiento sobre la presunta falta de aviso de Libro de Reclamaciones en el establecimiento de la Clínica, corresponde emitir un pronunciamiento sobre este hecho denunciado.

### **Sobre el deber de idoneidad**

10. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente. Para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa deben probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad

(culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor<sup>2</sup>.

11. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

### **Aplicación al caso concreto**

12. La señora Prado indicó en su denuncia que la Clínica no contaba con avisos que indicaran la existencia o ubicación del Libro de Reclamaciones.
13. En sus descargos, la Clínica señaló que la operatividad, accesibilidad y puesta en funcionamiento de su Libro de Reclamaciones virtual, así como la existencia del aviso respectivo fue comprobada con ocasión de la fiscalización efectuada por parte del Indecopi el 28 de diciembre de 2011.
14. Los artículos 150° y 151° del Código establecen que los establecimientos comerciales están obligados a contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual, así como a exhibir en lugares visibles y accesibles al público un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> **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 lo 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.

**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.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 150°.- Libro de reclamaciones**

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

**Artículo 151°.- Exhibición del libro de reclamaciones**

A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

15. Asimismo, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, establece lo siguiente:

**“Artículo 3.- Definiciones**

*Para los efectos del presente Título, se entiende por:*

(...)

**3.5. Aviso del Libro de Reclamaciones:** *Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o, cuando corresponda, en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, para registrar su queja y/o reclamo en el formato estandarizado del Anexo 2 del presente Reglamento”.*

**“Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones**

*Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo 2 del presente Reglamento. En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos”.*

16. Al respecto, es importante tener presente que de acuerdo a lo establecido en el artículo 162° literal 2 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup>, corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
17. Por su parte, el artículo 196° del Código Procesal Civil<sup>5</sup> 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. En tal sentido, constituye deber de la parte denunciante acreditar lo señalado a través de su escrito de denuncia.
18. Entonces, de acuerdo a lo indicado, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:

(i) corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; y,

---

<sup>4</sup> **LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 162°.- Carga de la prueba**

(...)

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

<sup>5</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

**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.

- (ii) una vez acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que éste no le es imputable, esto es, que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor.
19. En el presente caso, el hecho denunciado es que la Clínica no contaba con un aviso de Libro de Reclamaciones. Sin embargo, de la revisión del expediente no se aprecia que la señora Prado haya presentado medios probatorios para acreditar el defecto alegado.
20. Por el contrario, se advierte que para desvirtuar el hecho denunciado, la Clínica presentó la copia del acta de inspección elaborada por el personal de Indecopi al momento de realizar una visita inspectiva a su establecimiento, documento en el que se dejó constancia que contaba con el aviso respectivo. En dicha acta se consignó la siguiente información:

**“COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR-SEDE CENTRAL  
Investigación N° 206-2011/PREV-CPC  
ACTA DE VISITAS-LIBRO DE RECLAMACIONES 2011**

(...)

*Fecha de inspección: 28/12/2011*

*Razón social: Asociación Peruano Japonesa*

*RUC: 20101267467*

(...)

**¿Cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones?**

**SI**

*¿Se encuentra en un lugar visible?*

**SI**

*¿El aviso de reclamaciones cuenta con el formato estandarizado establecido en el anexo 2 del reglamento?*

**SI**

*¿Cuenta con el Libro de Reclamaciones?*

**SI**<sup>6</sup>.

(resaltado nuestro).

21. En ese sentido, si bien la visita inspectiva y el acta correspondiente datan del año 2011 y los hechos denunciados ocurrieron en el año 2013, constituyen medios probatorios indiciarios de que la Clínica contaba con un aviso de Libro de Reclamaciones en su establecimiento.
22. Teniendo en cuenta que en el expediente no obran medios probatorios que acrediten el defecto alegado y que, por el contrario, se cuenta con indicios de que la Clínica contaba con el aviso respectivo, corresponde declarar infundada la denuncia, por presunta infracción al artículo 151° del Código.

---

<sup>6</sup> Ver fojas 47 del expediente.

## RESUELVE

**PRIMERO:** declarar infundada la denuncia presentada por la señora Patricia Estela Prado Zambrano contra Asociación Peruano Japonesa, por presunta infracción al artículo 151° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Patricia Estela Prado Zambrano.

**TERCERO:** 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, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este Colegiado es el de apelación<sup>7</sup>. 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 consentida<sup>8</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Carlos Zevillanos Garnica, Jose Ricardo Wenzel Ferradas y María Luz Beingolea Robles.**

**JUAN CARLOS ZEVILLANOS GARNICA**  
Presidente

---

<sup>7</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807**

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 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. 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”.

<sup>8</sup> **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.