

DENUNCIANTE : SANTOS TORRES SANDOVAL (EL SEÑOR TORRES)
DENUNCIADO : GRUPO MÉDICO S.A.C. (GRUPO MÉDICO)
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIO RELACIONADOS CON LA SALUD HUMANA
PROCEDENCIA : LIMA

SUMILLA: en el procedimiento iniciado por el señor Santos Torres Sandoval por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor¹, la Comisión ha resuelto declarar infundada la denuncia. Ello, toda vez que no ha quedado acreditado que el personal o los vehículos utilizados por Grupo Médico no sean idóneos para brindar el servicio de transporte asistido de pacientes. Asimismo, de la documentación que obra en el expediente no puede verificarse que el proveedor haya rescindido el contrato celebrado entre las partes. En consecuencia, se declara infundada la solicitud de medida correctiva, se deniegan las costas y costos del procedimiento y se declara improcedente la solicitud de indemnización.

Lima, 12 de marzo de 2008

1. HECHOS

El 25 de setiembre de 2007, el señor Torres denunció a Grupo Médico por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor. Señaló que el día 19 de abril de 2007, contrató con la denunciada la prestación del servicio médico asistencial cancelando la suma de S/. 600.00. Agregó que dicho servicio incluía el traslado en ambulancia para miembros de su familia.

El denunciante manifestó que en diversas oportunidades, Grupo Médico habría enviado personal que no se encontraba capacitado para la atención y traslado de su esposa en ambulancia. Igualmente, añadió que los vehículos utilizados por el proveedor denunciado no se encontrarían aptos para el uso en caso de emergencias.

En particular, señaló que los días 27, 28 y 29 de junio de 2007, el proveedor denunciado habría encargado a personal no idóneo el traslado de su esposa. Finalmente, indicó que Grupo Médico habría rescindido el contrato celebrado sin justificación alguna.

En virtud a ello, solicitó la devolución de los S/. 600.00 cancelados por el servicio, así como una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados y las costas y costos del procedimiento.

En su defensa, Grupo Médico señaló lo siguiente:

- (i) Entre el 20 de abril y el 29 de junio de 2007, el señor Torres solicitó el servicio a favor de su esposa la señora Valentina Paredes hasta en 16 ocasiones.

¹ El texto original del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias hasta el 11 de diciembre de 2000, se encuentran comprendidos en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor.

- (ii) La relación contractual con el señor Torres se encuentra vigente hasta el 19 de abril de 2008, fecha de vencimiento del contrato celebrado entre las partes.
- (iii) Todas las ambulancias utilizadas por Grupo Médico cuentan con un equipo de profesionales conformado por un médico internista o general, un enfermero y un piloto camillero entrenado en técnicas de evacuación.
- (iv) Mediante Constancia N° 342-2007-DSS de fecha 23 de agosto de 2007, el Ministerio de Salud declaró que su empresa cuenta con infraestructura, equipamiento y personal idóneo para operar el servicio de transporte asistido de pacientes.

Cabe señalar que la Secretaría Técnica de la Comisión convocó a las partes a una audiencia de conciliación a realizarse el 12 de noviembre de 2007; sin embargo, en dicha oportunidad no llegaron a acuerdo conciliatorio alguno.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:

- (i) si Grupo Médico cumplió con brindar un servicio idóneo a la denunciante; y de no ser así, si infringió lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor;
- (ii) si procede la solicitud de medidas correctivas presentada por el señor Torres; y,
- (iii) si corresponde ordenar a Grupo Médico el pago de las costas y costos del procedimiento.

3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Sobre la idoneidad del servicio

El artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor establece un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello, no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente².

El precedente de observancia obligatoria aprobado por la Sala de Defensa de la Competencia mediante la Resolución N° 085-96-TDC³ precisó que el artículo 8° de la

² LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 8°.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

³ Ver Resolución N° 085-96-TDC del 13 de noviembre de 1996, en el procedimiento seguido por el señor Humberto Tori Fernández contra Kouros E.I.R.L. En dicha resolución, se estableció el siguiente precedente de observancia obligatoria:

“a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en

Ley de Protección al Consumidor contiene la presunción que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados.

Es preciso señalar que, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Así, una vez que el consumidor acredita la existencia de un defecto en el producto adquirido o en el servicio contratado, la responsabilidad administrativa objetiva del proveedor impone a éste la obligación procesal de probar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio defectuoso, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque la falta de idoneidad se debió a la existencia de hechos ajenos no imputables a éste, como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

Conforme a lo señalado por la Sala, la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse de acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba⁴, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en éste caso de la siguiente manera:

- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
- (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar 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.

En el presente caso, el señor Torres manifestó que durante la prestación del servicio de transporte en ambulancia brindado por Grupo Médico, se habrían presentado los siguientes defectos: (i) se habría enviado personal no idóneo para el traslado de su esposa en ambulancia, dicho defecto se habría hecho evidente durante las atenciones brindadas los días 27, 28 y 29 de junio de 2007; (ii) los vehículos utilizados por el proveedor no se encontraban aptos para el uso en caso de emergencias; y, (iii)

conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de éste, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores.

- b) *La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo."*

⁴ Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

"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."*

el denunciado habría rescindido el contrato de prestación de servicios sin justificación alguna.

Sobre el particular, la Comisión considera pertinente analizar por separado cada uno de los hechos denunciados por el señor Torres.

3.1.1. Respecto al personal utilizado por Grupo Médico

Sobre este punto, el señor Torres manifestó que el personal utilizado por Grupo Médico no se encontraba adecuadamente capacitado para el traslado de su esposa en ambulancia. Añadió que dicho defecto se habría hecho evidente durante el servicio prestado los días 27, 28 y 29 de junio de 2007.

Al respecto, Grupo Médico manifestó que todas las ambulancias puestas al servicio de sus clientes cuentan con un equipo de profesionales conformado por un médico internista o general, un enfermero y un piloto camillero entrenado en técnicas de evacuación.

En efecto, las historias clínicas correspondientes a los traslados en ambulancia efectuados entre el 20 de abril y el 29 de junio de 2007, cuentan con el sello, número de colegiatura y firma del médico internista a cargo de la atención y la firma del paramédico o enfermero que lo asiste⁵.

Del mismo modo, durante la tramitación del procedimiento, Grupo Médico ha presentado el reporte de servicios brindados por sus unidades los días 27, 28 y 29 de junio, los mismos que precisan los médicos encargados de cada una de las unidades.

Conforme a ello, a criterio de la Comisión no ha quedado acreditada la presunta falta de capacitación alegada por el señor Torres. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

3.1.2. Respecto a los vehículos utilizados por Grupo Médico

Sobre el particular, el señor Torres manifestó que las ambulancias utilizadas no se encontraban aptas para brindar atención en caso de emergencias. Sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite su afirmación.

Por el contrario, Grupo Médico ha presentado la Constancia N° 342-2007-DSS de fecha 23 de agosto de 2007, la cual señala que las ambulancias QQ-3384, QQ-3385, QQ-8017, QQ-3862, QQ-5220, QI-3860, utilizadas por dicho proveedor, resultan adecuadas para el transporte asistido de pacientes⁶.

Asimismo, cabe señalar que del análisis de la información que obra en el expediente, puede verificarse que durante los días 26, 27 y 28 de junio de 2007, Grupo Médico contaba con cinco vehículos los cuales atendieron las solicitudes de transporte planteadas por los clientes de la empresa⁷.

⁵ Al respecto, ver a fojas 40 a 64 del Expediente.

⁶ Al respecto, ver foja 65 del Expediente.

⁷ Al respecto, ver foja 139 del Expediente.

En consecuencia, toda vez que no ha quedado acreditado que los vehículos utilizados por el denunciado para brindar el servicio de ambulancia sean adecuados para tratar emergencias, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

3.1.3. Respecto la supuesta rescisión del contrato

En su denuncia, el señor Torres manifestó que Grupo Médico habría rescindido el contrato de prestación de servicios de asistencia médica suscrito entre las partes. Sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite su afirmación.

De acuerdo al criterio expuesto por la Sala a través de la Resolución N° 085-96-TDC, corresponde al denunciante acreditar el presunto defecto imputado a título de cargo. Sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita acreditar la supuesta rescisión de contrato. Cabe señalar que Grupo Médico afirmó en sus descargos que el cuestionado contrato se mantiene vigente hasta el 19 de abril de 2008.

A mayor abundamiento, cabe señalar que de acuerdo a lo estipulado en los artículos 1370° y 1372° del Código Civil, la rescisión implica dejar sin efecto un contrato por una causal existente al momento de celebrarlo y se declara judicialmente. Situación que no ha sido verificada en el presente procedimiento.

Por lo expuesto, toda vez que no ha quedado acreditado que Grupo Médico haya rescindido el contrato celebrado con el señor Torres, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 8°.

3.2. De la medida correctiva solicitada por el denunciante

Atendiendo a que no se ha verificado la existencia de una infracción por parte de la empresa denunciada, la Comisión considera que corresponde declarar infundada la medida correctiva solicitada por el señor Torres.

3.3. De las costas y costos del procedimiento

Por lo anteriormente señalado y teniendo en cuenta que la presente denuncia ha sido declarada infundada, corresponde denegar la solicitud de pago de costas y costos presentada por el denunciante.

3.4. De la solicitud del pago de una indemnización

Sin perjuicio que la denuncia presentada por el señor Torres haya sido declarada infundada, cabe precisar que es competencia de los jueces y tribunales civiles pronunciarse sobre una solicitud de indemnización, por lo que corresponde declarar improcedente dicha solicitud⁸.

⁸ **LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTICULO 42° DEL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – LEY N° 27917**

Artículo 2.- Indemnizaciones

Precísase que las medidas correctivas tienen como finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiese ocasionado en el mercado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Para ello se parte de la existencia de una relación de consumo en todos los sectores y sin límite de monto. Las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria o resarcitoria.

La Comisión no es competente para ordenar indemnizaciones. Corresponde esta facultad, de manera exclusiva, al Poder Judicial. Las pretensiones de naturaleza indemnizatoria o resarcitoria que se presenten a la Comisión de Protección al Consumidor, en el marco de una relación de consumo, serán rechazadas.

4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Santos Torres Sandoval en contra de Grupo Médico S.A.C. por presunta infracción al artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: declarar infundada la medida correctiva solicitada por el señor Santos Torres Sandoval.

TERCERO: denegar la solicitud de costas y costos presentada por el señor Santos Torres Sandoval.

CUARTO: declarar improcedente la solicitud de pago de indemnización efectuada por el señor Santos Torres Sandoval.

QUINTO: La presente resolución no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa a las partes 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 apelación⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de cinco (5) días hábiles¹⁰, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹¹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Alonso Morales, Dr. Juan Luis Daly, Dr. Uriel García, Dra. Lorena Masías, y Sr. Diego Cisneros.

ALONSO MORALES ACOSTA
Presidente

⁹ **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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁰ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

DÉCIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único
Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹¹ **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.