

## RESOLUCIÓN FINAL N° 3073-2012/CPC

PROCEDENCIA : LIMA  
DENUNCIANTE : JANET MARIBEL PACHAS ORTEGA (LA SEÑORA PACHAS)  
DENUNCIADO : CLÍNICA JAVIER PRADO S.A. (LA CLÍNICA)  
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA SALUD HUMANA

**SUMILLA:** *en el procedimiento iniciado por la señora Janet Maribel Pachas Ortega en contra de la Clínica Javier Prado S.A. por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor, la Comisión ha resuelto:*

- (i) *Declarar infundada la denuncia en contra de la Clínica por presunta infracción al artículo 8º de la ley, en el extremo referido al acto operatorio. Ha quedado acreditado que la intervención quirúrgica de fecha 20 de febrero de 2007 se llevó a cabo conforme a los estándares y protocolos médicos establecidos para dicho procedimiento.*
- (ii) *Declarar infundada la denuncia en contra de la Clínica por presunta infracción al artículo 8º de la ley, en el extremo referido a la atención médica postoperatoria. Ha quedado acreditado que las acciones realizadas por la denunciada durante el tratamiento postoperatorio fueron idóneas.*
- (iii) *Declarar infundada la solicitud de medida correctiva presentada por la denunciante y denegar el pago de las costas y costos del procedimiento.*
- (iv) *Ordenar a la denunciante que cumpla con devolver al INDECOPI el valor de la pericia de oficio.*

Lima, 21 de agosto de 2012

### ANTECEDENTES

1. El 17 de agosto de 2007, la señora Pachas denunció a la Clínica por presuntas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, en atención a los siguientes hechos:
  - (i) El 20 de febrero de 2007, se le realizó una intervención laparoscópica para extraerle cálculos de la vesícula, puesto que se diagnosticó que padecía de gastritis erosiva aguda y esofagitis.
  - (ii) De manera posterior a la realización de la intervención presentó un dolor en el lado derecho de la espalda, el cual se incrementó con el paso de los días

e irradió al hombro y cuello. Asimismo, afirmó sentir una sensación de quemazón, hormigueo y adormecimiento en la zona abdominal que se encuentra debajo de la costilla derecha.

- (iii) Pese a las diversas consultas, exámenes y tratamientos prescritos por la Clínica, ésta no había logrado explicar la razón de las molestias presentadas.
2. En virtud de ello, la señora Pachas solicitó que la Clínica le brinde explicaciones claras sobre las dolencias que presenta.
  3. Mediante Proveído N° 1 del 27 de agosto de 2007, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia, estableciendo como presunta infracción lo siguiente:

*“que, la señora Janet Maribel Pachas Ortega presentaría dolor y malestar en la espalda con ocasión de la intervención quirúrgica a la cual se sometió el día 20 de febrero de 2007 en la Clínica Javier Prado S.A.; lo cual podría constituir una infracción al artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor.”*

4. En su descargo, la Clínica señaló lo siguiente:
  - (i) El 20 de febrero de 2007, la denunciante fue operada de una Colectectomía Laparoscópica, la cual se desarrolló sin complicaciones y con poco sangrado. Luego de 48 horas fue dada de alta.
  - (ii) El 28 de febrero de 2007, se realizó el primer control postoperatorio. La paciente refirió que el dolor postoperatorio era escaso, su apetito normal y sus evacuaciones normales. El segundo control fue el 15 de marzo de ese año, en el cual la denunciante indicó que sentía dolor en la fosa iliaca izquierda (extremo opuesto del área operada) al evacuar y deposición algo suelta. Ante ello se le realizó un examen físico y un estudio de heces, cuyos resultados fueron normales y sin parásitos.
  - (iii) El tercer control se realizó el 22 de marzo. La paciente refirió que su deposición era normal y que no tenía dolor en la fosa iliaca izquierda; y que el dolor se presentaba en la zona lumbar derecha e hipocostal derecho. Por tal razón, se le practicó un examen físico y una ecografía, cuyos resultados fueron normales. El médico tratante calificó su malestar como un dolor tipo músculo esquelético lumbar, indicando una prueba de orina y la prescripción de un analgésico – antiinflamatorio.
  - (iv) El cuarto control se realizó el 28 de marzo de 2007, en el cual la denunciante indicó que sentía un dolor tipo quemazón lumbar bajo y en el dorso que se modificaba de acuerdo a la posición. Por ello, se le realizó un examen físico y una ecografía que resultaron normales. Se sugirió un examen ginecológico bimanual y una ecografía pélvica, con hallazgos sin relación al dolor referido. En tal sentido, se le recomendó seguir con la

medicación prescrita y que la paciente sea atendida por la especialidad de Reumatología, lo cual fue ignorado por la paciente.

- (v) El 1 de mayo de 2007, la señora Pachas presentó una carta indicando que su dolencia no había sido atendida por los médicos de su institución. Luego de las coordinaciones realizadas, la paciente se atendió con un médico reumatólogo quien le indicó una radiografía de la columna dorsal. Sin embargo, la denunciante no regresó a la consulta para recibir el informe del especialista y las indicaciones del tratamiento a seguir. Asimismo, pese a que se le indicó que se realice una fibroendoscopia, no cumplió con ello.
  - (vi) La paciente desconoció las recomendaciones médicas, no asistió a las consultas para el diagnóstico posterior a las evaluaciones, que hubieran podido ayudar a la identificación de su dolencia y decidió atenderse en otros centros médicos.
5. Mediante Resolución Final N° 944-2008-CPC del 21 de mayo de 2008, la Comisión resolvió lo siguiente: (i) declaró infundada la denuncia, en el extremo referido a la idoneidad del acto operatorio; (ii) declaró fundada la denuncia en el extremo referido a la idoneidad del tratamiento posterior a la operación; (iii) ordenó como medida correctiva que la Clínica devuelva a la denunciante todos los gastos en que incurrió durante el tratamiento postoperatorio brindado; (iv) ordenó a la Clínica el pago de las costas y costos del procedimiento, y que devuelva al Indecopi el costo de la pericia; (v) ordenó la remisión de la copia de la resolución al Colegio Médico del Perú; y, (vi) sancionó a la Clínica con una amonestación.
6. Ante la apelación formulada por la Clínica, mediante Resolución N° 0583-2008/SC2-INDECOPI de fecha 23 de diciembre de 2008, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 (en adelante, la Sala) declaró la nulidad de la Resolución Final N° 944-2008-CPC, toda vez que presentó un vicio en dos requisitos de validez del acto administrativo, como son el objeto y motivación. Por ello, se ordenó a la Comisión que una vez subsanados los defectos verificados expida un nuevo pronunciamiento<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> La Sala mediante Resolución N° 0583-2008/SC2-INDECOPI de fecha 23 de diciembre de 2008, señaló lo siguiente:

*"La resolución apelada declaró fundada la denuncia pues consideró que el informe pericial elaborado por el doctor Alegre y el doctor Cusicanqui demostró que los procedimientos, diagnósticos y atenciones brindados a la paciente no fueron lo suficientemente exhaustivos para determinar la causa de su malestar. En tal sentido, indicó que pese a que la denunciante acudió a sus consultas durante cuatro meses no se estableció el motivo del dolor referido por ésta.*

*Sin embargo, ni el informe pericial ni en la resolución apelada, se expresan las razones en virtud de las cuales, se desestimó el argumento de la clínica referido al tiempo del cual dispuso para establecer la causa de la dolencia presentada por la paciente.*

*Si bien en su escrito de descargos, la denunciada argumentó que la atención postoperatoria brindada a la señora Pachas únicamente se dio por un mes puesto que de manera posterior la paciente no siguió las recomendaciones de los especialistas de su institución y optó por atenderse en otros establecimientos de salud, la Comisión no se pronunció respecto de tal afirmación ni determinó la incidencia que dicha situación pudo tener en el diagnóstico del problema que ocasionó el dolor de la señora Pachas. Lo*

7. En virtud de lo ordenado por la Sala, se solicitó a los peritos de oficio, los doctores Marco Alegre Romero (en adelante, el doctor Alegre) y Juan Carlos Cusicanqui Arizmendi (en adelante, el doctor Cusicanqui) que elaboraron el informe pericial, que cumplieran con absolver los cuestionamientos señalados por la Sala, a efectos que precisen los motivos que les permitió concluir que el tratamiento post operatorio no fue el apropiado.
8. El 26 de junio de 2012, mediante Carta N° 086-2012-MAR, los peritos absolvieron el requerimiento efectuado, la misma que fue agregada al expediente y puesta en conocimiento de las partes a través de la Resolución N° 18 de fecha 3 de julio de 2012.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9. Determinar:
  - (i) si la Clínica infringió lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor;
  - (ii) si corresponde ordenar medidas correctivas;
  - (iii) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos en que incurrió la denunciante en el procedimiento; y,
  - (iv) si corresponde ordenar el pago de la pericia realizada de oficio.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. De la 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 al consumidor, o la autoridad administrativa, debe 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>.

---

*anterior, pese a que la conducta observada por la denunciante en el tratamiento postoperatorio constituía el principal argumento de defensa de la denunciada.*

*[...]*

*De otra es importante mencionar que el informe pericial en el que la Comisión sustentó su pronunciamiento no se desarrollan los motivos que permitieron concluir a los peritos que el tratamiento postoperatorio no fue apropiado, lo que pone en evidencia la existencia de un vicio en la motivación de la misma."*

<sup>2</sup> **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

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 de la Comisión, 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.
12. En el caso de los servicios de atención médica, por su propia naturaleza, siempre conllevan un grado de riesgo. Por lo tanto, es necesario que los médicos y entidades encargadas de la administración de servicios de salud actúen con la mayor diligencia posible, toda vez que cualquier error podría ocasionar un daño irreparable en la salud de las personas.
13. La Comisión ha diferenciado la prestación de aquellos servicios médicos que involucran una obligación de medios<sup>3</sup> con aquellos que involucran una obligación de resultados<sup>4</sup>. Así, la expectativa que tenga el consumidor del servicio brindado,

---

propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, 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 implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8º de la Ley contiene la presunción de 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. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó 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 afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

<sup>3</sup> Como ejemplo de obligación de medios podríamos citar el procedimiento seguido por el señor Carlos Alfredo Protzel Kusovatz contra la Clínica San Felipe S.A. En dicho procedimiento, la Comisión señaló que la Clínica no había incurrido en infracciones a la Ley de Protección al Consumidor, pues el procedimiento quirúrgico seguido por la denunciada tenía correspondencia con el tratamiento quirúrgico común otorgado por la ciencia médica para contrarrestar la enfermedad de Buerger – padecida por el denunciante –, por lo que este no podía alegar la comisión de un acto de negligencia médica por parte de los profesionales de la Clínica, quienes pusieron toda su experiencia para tratar de aliviar la salud del señor Protzel. Ver Resolución N° 691-2001/CPC emitida en el Expediente N° 578-2000/CPC.

<sup>4</sup> Como ejemplo de obligación de resultados podríamos citar el procedimiento seguido por la señora Helena Marcia Da Costa Barros contra el señor Arnaldo Munive Degregori. En dicho procedimiento, la Comisión señaló que el señor Munive brindó un servicio médico que no resultó idóneo, pues la ortodoncia practicada por éste no corrigió las malformaciones dentales de la denunciante. Ver Resolución N° 778-2000/CPC emitida en el Expediente N° 483-2000/CPC.

dependerá fundamentalmente del tipo de obligación al que se encuentra sujeto el profesional médico, aplicándose ésta de la siguiente forma:

- (i) Servicio médico sujeto a una obligación de medios: en este caso, un consumidor tendrá la expectativa que durante su prestación no se le asegurará un resultado, pues éste no resulta previsible; sin embargo, si esperará que el servicio sea brindado con la diligencia debida y con la mayor dedicación, utilizando todos los medios requeridos para garantizar el fin deseado<sup>5</sup>.
  - (ii) Servicio médico sujeto a una obligación de resultados: en este caso, un consumidor espera que al solicitar dichos servicios se le asegure un resultado, el cual no solamente es previsible, sino que constituye el fin práctico por el cual se han contratado dichos servicios. Es así, que un consumidor razonable considerará cumplida la obligación, cuando se haya logrado el resultado prometido por el médico o la persona encargada. En este supuesto, el parámetro de la debida diligencia es irrelevante a efectos de la atribución de la responsabilidad del proveedor, pero será tenido en cuenta para graduar la sanción<sup>6</sup>.
14. En ambos supuestos, la prestación del servicio médico implica la existencia de un riesgo, el mismo que, dependiendo de las circunstancias, podría resultar previsible. Así, de resultar un riesgo previsible, existe la obligación del proveedor de informar al consumidor acerca de la existencia del mismo a efectos de brindar un servicio médico idóneo; más aun tomando en consideración lo establecido en el artículo 15º literal g) de la Ley General de Salud<sup>7</sup> y atendiendo a las excepciones establecidas por el artículo 4º de esta última norma<sup>8</sup>.
15. Por lo tanto, de acuerdo al criterio establecido por la Comisión, un servicio médico idóneo consiste en aplicar el procedimiento o protocolo correcto de la manera más fiel posible. Para ello, es necesario precisar que los médicos, para determinar los probables riesgos y plantear el referido tratamiento, deben contar con todos los

---

<sup>5</sup> Ver Resolución N° 647-2000/CPC emitida en el Expediente N° 126-2000/CPC seguido por Víctor Roberte Montes Díaz en contra del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, José Mauricci Ciudad, Sergio Yong Motta, Fernando Herrera Huaranga y Jesús Iriarte Blas.

<sup>6</sup> Ver Resolución N° 169-2002-CPC, emitida en el Expediente N° 475-2001/CPC seguido por Rosa Yanet Tapia Gonzáles contra Mónica Milla Hurtado.

<sup>7</sup> **LEY N° 26842, LEY GENERAL DE SALUD**  
**Artículo 15º.-** Toda persona usuaria de los servicios de salud tiene derecho: [...] g) a que se le dé en términos comprensibles información completa y continuada sobre su proceso, incluyendo el diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como sobre los riesgos, contraindicaciones, precauciones y advertencias de los medicamentos que se le prescriban y administren. (...)

<sup>8</sup> **LEY N° 26842, LEY GENERAL DE SALUD**  
**Artículo 4º.-** Ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere o estuviere impedida de hacerlo. Se exceptúa de este requisito las intervenciones de emergencia.

elementos necesarios, los cuales se obtienen de la información que brinda el paciente y que constan en la historia clínica con la que cuenta.

16. De acuerdo a lo señalado en el numeral 3 de la presente resolución, a continuación la Comisión analizará de manera separada los hechos denunciados por la señora Pachas referidos a: (i) si la intervención quirúrgica de fecha 20 de febrero de 2007 no se habría realizado adecuadamente, ya que debido a ella presentaría dolores y diversas molestias; y, (ii) si la Clínica no le habría brindado una atención post operatoria adecuada, en tanto no habría determinado, ni corregido las molestias ocasionadas luego de la operación.

**(i) Sobre el acto operatorio**

17. Del informe pericial emitido por los peritos de oficio se observa lo siguiente:

Conclusiones:

*1. Que la indicación de Colectomía Laparoscópica a la paciente Janeth Pachas Ortega en la clínica Javier Prado fue adecuada, por cuanto la ecografía tomada en el prequirúrgico concluye que la paciente era portadora de una litiasis vesicular múltiple y la anatomía patológica lo refrenda.*

*[...]*

*4. Que los procedimientos realizados a la paciente durante el acto operatorio de Colectomía Laparoscópica se encuentran dentro de los estándares y protocolos para dicho procedimiento, esto se concluye de la observación de la imágenes operatorias que se encuentran en la copia del DVD de la intervención quirúrgica.”*

18. De la revisión del medio probatorio citado se observa que la intervención quirúrgica a la que fue sometida la denunciante se realizó de acuerdo a los estándares y protocolos médicos establecidos para dicho procedimiento. Ello, conforme lo han señalado los especialistas en la materia luego de haber revisado la historia clínica de la paciente y las imágenes de la operación materia de denuncia.
19. Por lo tanto, y en la medida que se ha verificado la idoneidad del servicio prestado por la Clínica al momento de realizar la operación laparoscópica a la señora Pachas, la Comisión considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

**(ii) Sobre la atención postoperatoria**

20. La señora Pachas manifestó que la Clínica le habría brindado un tratamiento postoperatorio inadecuado, en tanto no habría logrado explicarle la razón de las molestias que presentaba, pese a las diversas consultas, exámenes y tratamientos prescritos.

21. En su defensa, la Clínica indicó que la atención postoperatoria brindada a la señora Pachas únicamente se dio por un mes puesto que de manera posterior la paciente no siguió las recomendaciones de los especialistas de su institución y optó por atenderse en otros establecimientos de salud.
22. En el informe pericial, los peritos de oficio señalaron lo siguiente: “*Que los procedimientos, diagnósticos y atenciones brindados a la paciente en la Clínica Javier Prado por el dolor que la aquejaba no fueron lo suficientemente exhaustivos, pese a que la paciente acudió a sus consultas durante 4 meses, periodo en el cual no llegaron a determinar la causa del dolor que refería*”.
23. No obstante ello, la Sala manifestó que en dicho medio probatorio no se desarrollaron los motivos que permitieron concluir a los peritos que el tratamiento postoperatorio no fue apropiado. Asimismo, indicó que en dicho informe pericial ni en la resolución emitida por esta instancia administrativa se desestimó el argumento de la Clínica referido al tiempo del cual dispuso para establecer la causa de la dolencia que presentaba la paciente.
24. Luego de las coordinaciones efectuadas, y en virtud a lo dispuesto por el superior jerárquico, se solicitó a los peritos que absolvieran los cuestionamientos antes mencionados. Es así, que los peritos manifestaron lo siguiente:

[...]

*Al respecto y en virtud de lo observado por la Sala de Defensa aclaramos sobre la conclusión N° 5 que efectivamente los procedimientos diagnósticos que le realizaron a la paciente no fueron lo suficientemente exhaustivos, durante el periodo durante (sic) que asistió a la clínica, lo cual no significa que no le realizaron ningún procedimiento médico para llegar al diagnóstico del dolor que la aquejaba, por el contrario le realizaron una serie de exámenes e interconsultas con otras especialidades como la de Reumatología, pero en tipos de dolor como la que presentaba la paciente se debió realizar exámenes para descartar otras causas en este tipo de dolor que se observan con frecuencia en la práctica clínica como la Disfunción del esfínter de Oddi y Colon irritable este último incluso debido a que la paciente presentaba diarrea crónica. (Subrayado nuestro)*

[...]

*En la aclaración de la conclusión N° 5 hemos valorado lo consignado en la historia clínica y los informes que obran en el expediente sobre la continuidad de las atenciones por el médico tratante y el médico reumatólogo a la que fue derivada para continuar con la búsqueda de la causa del dolor que la aquejaba, y hemos comprobado que la paciente acudió a su última consulta con su médico tratante el 28.03.07 y reumatología el 18.05.2007 y que posteriormente estuvo en la búsqueda de diversas opiniones médicas con otros profesionales como las consultas del 23.08.2007 en la clínica Ricardo Palma, la consulta del 14.06.07 con el Dr. Jorge Cuyubamba y la consulta en la Clínica Internacional el 15.09.07, que a nuestro criterio corto la continuidad en la búsqueda del diagnóstico y no permitieron que de manera ordenada y secuencial llegar a determinar la causa del dolor en la Clínica Javier Prado.*

*Efectivamente según consta en el expediente que la paciente acudió a múltiples consultas en otros centros asistenciales como la consulta del 23.08.2007 en la*

*Clínica Ricardo Palma, la consulta con el Dr. Jorge Cuyubamba el 14.06.07 y la consulta en la Clínica Internacional del 15.09.07.”*

25. De las aclaraciones presentadas por los peritos de oficio se desprende que durante el tiempo que el personal médico de la Clínica atendió a la señora Pachas se realizaron una serie de exámenes e interconsultas para diagnosticar el dolor que la aquejaba. Sin embargo, y de acuerdo a la revisión que los peritos realizaron a la historia clínica de la denunciante e informes médicos que obran en el expediente, verificaron que la señora Pachas acudió a su última consulta con el médico tratante el 28 de marzo de 2007 y tuvo una consulta con un reumatólogo el 18 de mayo de 2007.
26. En este punto cabe precisar que las atenciones postoperatorias que el médico tratante le brindó a la denunciante se llevaron a cabo el 28 de febrero, 15, 22 y 28 de marzo de 2007. Es decir, dichas atenciones se efectuaron durante el lapso de un mes.
27. Asimismo, los peritos manifestaron que la denunciante, de manera posterior a la última consulta brindada por su médico tratante, estuvo en la búsqueda de diversas opiniones médicas con otros profesionales, lo cual generó que la continuidad en la búsqueda del diagnóstico se interrumpiera, no permitiendo que de manera ordenada y secuencial el personal médico de la Clínica determine la causa del dolor que padecía.
28. En tal sentido, es posible concluir que la Clínica realizó, durante el tiempo que pudo brindarle atención postoperatoria de manera continua a la denunciante (1 mes), las acciones pertinentes para encontrar el diagnóstico que la aquejaba y mejorar su estado de salud con los tratamientos respectivos. Sin embargo, ello no pudo concluirse debido a que la denunciante decidió no continuar tratándose con el personal médico de la denunciada.
29. Es pertinente indicar que el argumento de defensa de la denunciada coincide con lo señalado por los peritos al manifestar que la Clínica contó con un tiempo corto para diagnosticar y tratar a la denunciante de los dolores que la aquejaban, situación que se encontraba bajo responsabilidad de la señora Pachas al suspender su tratamiento con el personal de la denunciada.
30. Bajo la luz de lo expuesto, y en la medida que no se ha demostrado que el servicio médico brindado por la Clínica durante el tratamiento postoperatorio no fue idóneo, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo.

### **III.2. Sobre la medida correctiva y el pago de las costas y costos del procedimiento**

31. Atendiendo a que no se ha verificado la responsabilidad de la Clínica sobre los hechos materia de controversia, la Comisión considera que no corresponde dictar medida correctiva alguna, ni otorgar las costas y costos del procedimiento.

### III.3. Sobre el pago de la pericia realizada de oficio

32. El artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807 dispone que en la resolución final se deberá determinar si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse<sup>9</sup>.
33. Mediante Proveído N° 7 de fecha 14 de febrero de 2007, la Secretaría Técnica de la Comisión informó a las partes la designación de los doctores Alegre y Cusicanqui como los médicos que elaborarían la pericia de oficio. Asimismo, se informó a las partes que el costo de la pericia ascendía a S/. 2 000,00 monto que sería reembolsado por la parte vencida designada mediante Resolución Final.
34. En ese sentido, y dado que se no se ha acreditado los defectos alegados por la señora Pachas, corresponde ordenarle que cumpla con devolver al INDECOPI el valor de la pericia de oficio practicada, la misma que ascendió a un costo de S/. 2 000,00. Dicha cantidad deberá ser cancelada en el plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución.

### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN:

**PRIMERO:** declarar infundada la denuncia presentada por la señora Janet Maribel Pachas Ortega en contra de la Clínica Javier Prado S.A. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, en los extremos referidos a la idoneidad del acto operatorio y atención postoperatoria.

**SEGUNDO:** denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento.

**TERCERO:** ordenar a la señora Janet Maribel Pachas Ortega que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al INDECOPI el valor de la pericia de oficio, la misma que asciende a S/. 2 000,00.

**CUARTO:** 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>10</sup>. Cabe señalar

<sup>9</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807; LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 39°.-** Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

<sup>10</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**PRIMERA.-** Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807  
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

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>11</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Dr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Abelardo Aramayo Baella y Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey.**

**VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO**  
**Presidente**

---

"Artículo 38º.- 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>11</sup> **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

**Artículo 212º.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.