

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS
AMERICAS**



ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO: “PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR” 1679-2005**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ABOGADO**

**AUTOR: ROSSANA FERNÁNDEZ MELGAREJO
ASESORA: DRA VERONICA ROCIO CHAVEZ DE LA
PEÑA**

LINEA DE INVESTIGACIÓN: DERECHO ADMINISTRATIVO

LIMA – PERÚ

2019

RESUMEN

En el presente capítulo, luego de haber abordado los hechos más relevantes incluidos en el expediente materia de análisis, corresponde emitir mi opinión al respecto de lo resuelto tanto por la Comisión como por la Sala. Para ello, se debe evaluar si Walt Dent SCRL infringió el deber de idoneidad respecto al tratamiento odontológico prestado al señor Norman Raúl Sánchez Julián.

La denuncia del señor Sánchez fue admitida como una presunta infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor¹, el cual establecía que “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”. Dicha norma imponía al proveedor la responsabilidad de brindar un servicio idóneo, de acuerdo a las condiciones y características ofrecidas al consumidor. Es decir, que al momento de prestar el servicio, este debe cumplir con las condiciones y características ofrecidas previamente por el proveedor (garantía expresa) o, cuando ello no se haya dado, que el servicio cumpla con las finalidades esenciales para las que se ha contratado (garantía implícita).

ABSTRAC

In this chapter, after addressing the most relevant facts included in the analysis dossier, it is for me to give my opinion on what has been resolved by both the Commission and the Chamber. To do this, it is necessary to assess whether Walt Dent SCRL infringed the duty of suitability with regard to the dental treatment provided to Mr. Norman Raúl Sánchez Julián.

Mr Sanchez's complaint was admitted as an alleged violation of the duty of suitability set out in article 8 of the Consumer Protection Act, which provided that "Suppliers are also responsible for the suitability and quality of the products and services; for the authenticity of the brands and legends that exhibit the products; because of the veracity of commercial propaganda of the products; and for the content and shelf life of the product indicated on the packaging, as appropriate." This standard imposed on the supplier the responsibility to provide an appropriate service, in accordance with the conditions and characteristics offered to the consumer. That is, at the time of providing the service, the service must comply with the conditions and characteristics previously offered by the provider (express warranty) or, where this has not been given, that the service fulfills the essential purposes for which it has been contracted (implicit guarantee).

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	ii
ABSTRAC	iii
TABLA DE CONTENIDOS	iv
I. SINTESIS DE LA DENUNCIA	5
II. SINTESIS DE LOS DESCARGOS	7
III. FOTOCOPIA DE LOS PRINCIPALES MEDIOS PROBATORIOS	8
IV. SISTESIS DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACION	9
V. FOTOCOPIA DE LA RESOLUCION DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR	10
VI. SINTESIS DE RECURSO DE APELACION	11
VII. FOTOCOPIA DE LA RESOLUCION DE LA SALA DE DEFENZA DE LA COPETENCIA	12
VIII. JURISPRUDENCIA	13
IX. DOCTRINA	16
X. SISTESIS DEL TRAMITE PROCEDIMENTAL	28
XI. OPINION ANALITICA DEL ASUNTO SUB MATERIA	33
XII. BIBLIOGRAFIA	37

I. SÍNTESIS DE LA DENUNCIA

El 16 de noviembre de 2005 el señor **Norman Raúl Sánchez Julián** (en adelante, el señor Sánchez Julián) interpuso denuncia administrativa ante la **Comisión de Protección al Consumidor** del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi contra **Walt Dent S.C.R.L.** por infracción a sus derechos reconocidos en el Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor.

Fundamentos de hecho

Los fundamentos de su denuncia fueron los siguientes:

- Contrató los servicios profesionales de la clínica dental para que ésta le realice un tratamiento odontológico consistente en la colocación de diez coronas de porcelana y seis reconstrucciones de resina. Por dicho servicio el denunciante tenía que cancelar el monto de US\$ 800,00.
- El 02 de setiembre de 2005 el doctor Reynaldo Walter Ruiz Meza le colocó dos provisionales de acrílico de manera defectuosa, toda vez que en el primer provisional ingresaba comida y no podía realizar limpieza sobre él; en cuanto al segundo provisional, éste no estaba hecho a la medida del diente y al despegarse el pagamento los restos eran ingeridos, lo que le ocasionó molestias en el estómago.
- Asimismo, al colocarle las definitivas coronas de acrílico, advirtió que éstas eran de diferente color a sus dientes. A su vez, dichas prótesis le ocasionaban dolores en los músculos de la boca y dolores de cabeza y al masticar, los dientes generaban un ruido indeseable.
- Formuló los reclamos respectivos al doctor mencionado, pero éste hizo caso omiso, no brindándole explicaciones al respecto; por lo que tuvo que enviarle una carta notarial que fue respondida luego de treinta y siete días, en la que el referido odontólogo indicó que los dientes superiores tenían problemas de forma y conformación y que la restauración de la guía que estaba realizando demoraría entre treinta a noventa días.
- A pesar de ello, dicho odontólogo no había deseado seguir atendiéndolo y le había impuesto condiciones unilaterales, indicando que los cuatrocientos

dólares que había pagado sólo cubrían el tratamiento realizado hasta dicho momento.

Como consecuencia de lo señalado, solicitó a la Comisión como medida correctiva que la denunciada proceda a devolver su dinero ya que se había realizado un servicio defectuoso e inconcluso.

Fundamentos de derecho

No amparó su denuncia en fundamento jurídico alguno.

Medios probatorios

Presentó los siguientes medios probatorios:

- Copia de cuatro recibos por un total de \$ 400.
- Copia de la libreta de control y presupuesto.

II. SÍNTESIS DE LOS DESCARGOS

El 5 de enero de 2006 Reynaldo Walter Ruiz Meza, en representación de Walt Dent SCRL, se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos, solicitando que la denuncia sea desestimada.

Fundamentos de hecho

Señaló los siguientes fundamentos:

- El tratamiento primigenio que recibió la denunciante, el mismo que originó las molestias narradas en la denuncia, fue realizado por otro dentista.
- Al denunciante se le explicó que el tratamiento anterior tenía problemas de forma y conformación, siendo necesario un tratamiento restaurativo y funcional. Asimismo, se le advirtió al denunciante que presentaba problemas en la parte anterior bucal lo que impediría inicialmente que se fijaran correctamente las coronas inferiores que se colocaran, hasta un plazo aproximado de treinta a noventa días.
- En cuanto a la pieza dental que causaba molestias se le anticipó que para desarrollar el tratamiento era necesario realizar una endodoncia, esta sugerencia no fue aceptada por el denunciante, el mismo que generalmente presentó una conducta renuente a aceptar las diferentes indicaciones que se le brindaba.
- El denunciante se negó a recibir una revisión preventiva a cargo de otro profesional, dicha revisión fue dispuesta por una Audiencia de Conciliación correspondiente a un reclamo previo presentado por el denunciante. Dicha revisión tenía como finalidad realizar un diagnóstico que permitiera forjar una opinión y una final recomendación del tratamiento a seguir.

Fundamentos de derecho

No amparó sus descargos en fundamento jurídico alguno.

Medios probatorios

Presentó como medios probatorios las notariales cursadas al denunciante.

III. FOTOCOPIA DE LOS PRINCIPALES MEDIOS PROBATORIOS

IV.SINTESIS DE LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

El 27 de enero de 2006, en las oficinas de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor se presentó tanto la parte denunciante como el representante de la denunciada.

Iniciada la diligencia, ambas partes expusieron sus propuestas conciliatorias en relación a los hechos materia de denuncia, sin llegar a un acuerdo que ponga fin al procedimiento, por lo que se dio por concluida la audiencia, levantándose el acta correspondiente, la cual fue suscrita por ambas partes.

**V. FOTOCOPIA DE LA RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

VI. SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

El 25 de abril de 2006 Walt Dent no conforme con la Resolución de la Comisión interpuso recurso de apelación y reiteró los fundamentos formulados en sus descargos. Asimismo, señaló:

- La Resolución apelada fue emitida sin tener en consideración que el trámite y la etapa probatoria había concluido y sin que el denunciante haya probado haber sido víctima de una mala praxis profesional ni que haya existido infracción al artículo 8º de la Ley de Protección del Consumidor.
- La Comisión había motivado su resolución valorando una prueba inconsistente, refiriéndose al informe médico presentado a solicitud del denunciante con la finalidad que se establezcan diferencias entre la situación de sus dientes antes y después del tratamiento realizado por la denunciada.

Por su parte, el denunciante se adhirió a la apelación en el extremo de la sanción impuesta por la Comisión, solicitando el incremento de la misma.

El 2 de mayo de 2006, mediante Resolución N° 2, la Comisión de Protección al Consumidor concedió el recurso de apelación.

**VII. FOTOCOPIA DE LA RESOLUCIÓN DE SALA DE
DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

VIII. JURISPRUDENCIA

1. “El artículo 65° de la Constitución Política del Perú establece que en el marco de una economía social de mercado, es deber del Estado defender el interés de los consumidores y usuarios, debiendo garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad. En cumplimiento de dicho mandato constitucional, el Código no sólo establece las normas de protección de los consumidores, sino que también define la competencia del Indecopi como órgano del Estado a cargo de la protección de sus derechos”.
Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución 110-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 359-2013/PS1. Lima, 19 de Enero de 2015.
2. “El artículo 39° del Decreto Legislativo 716 establece que la Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicha Ley (...) Asimismo, dicho artículo establece que la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley”.
Sala de Defensa de la Competencia. Resolución N° 1544-2008/TDC-INDECOPI.. Expediente N° 1065-2007/CPC. Lima, 31 de julio de 2008.
3. “Los procedimientos de protección al consumidor son el mecanismo lógico formal diseñado por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. El procedimiento administrativo –definido en esos términos por la Ley de la materia– es el instrumento para canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en las normas de protección al consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65° de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional”.
Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 376-2014/SPC-INDECOPI. Expediente 2769-2012/CPC. Lima, 03 de Febrero de 2014.

4. “El artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos”.

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 3245-2015/SPC-INDECOPI. Expediente 112-2014/CC1. Lima, 19 de Octubre de 2015.

5. “El concepto que subyace a la protección de la idoneidad de los servicios consiste en garantizar la correspondencia entre la satisfacción de las expectativas del consumidor y la realidad del bien o servicio adquirido. Se intenta así proteger a los consumidores de las posibles defraudaciones, generadas por la desigualdad informativa entre proveedores y consumidores, desigualdad que es el fundamento último de las legislaciones de Protección al Consumidor”.

Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución N° 1578-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 3612-2009/CPC. Lima, 28 de mayo de 2012.

6. “Así, se presume que un producto o servicio es idóneo para los fines y usos previsibles para los cuales normalmente éstos se adquieren en el mercado, considerando las condiciones en las cuales fueron ofrecidos, a menos que en las condiciones y términos expresados en el contrato se señale algo distinto”.

Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución 0729-2012/SC2-INDECOPI. Expediente 1387-2010/CPC-INDECOPI. Lima, 13 de Marzo de 2012.

7. El artículo 8° del Decreto Legislativo 716 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 impone al proveedor el deber de prestar sus servicios en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Sala de Defensa de la Competencia. Resolución N° 1697-2008/TDC-INDECOPI. Lima, 26 de agosto de 2008. Expediente N° 1554-2007/CPC.

8. “El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas

o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor acreditar que éste no le es imputable”.

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 553-2015/SPC-INDECOPI. Lima, 18 de Febrero de 2015. Expediente N° 090-2014/ILN-CPC.

9. “El artículo 105° del Código prescribe que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores”.

Sala Especializada en Protección al Consumidor. Resolución N° 0357-2015/SPC-INDECOPI. Lima, 02 de febrero de 2015. Expediente 163-2013/CC1.

10. En los procedimientos por infracciones al deber de idoneidad, recae sobre el denunciante la carga de probar el defecto alegado. Sólo una vez que ha sido acreditado el defecto, la carga de la prueba se invierte y recae sobre la denunciada el deber de acreditar que éste no le es imputable, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque existieron hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad por tales defectos.

Sala de Defensa de la Competencia N° 2. Resolución N° 0442-2009/SC2-INDECOPI. Lima del 3 de marzo de 2009. Expediente N° 2229-2008/CPC.

IX. DOCTRINA

1. Objeto del procedimiento de protección al consumidor

Según AMAYA AYALA “(...) lo que se discutirá en dichos procedimientos sancionadores es si el proveedor denunciado ha infringido alguna norma del CPDC o de las normas conexas y de ser así, si merece ser sancionado con una amonestación o una multa. Como elemento accesorio, pero relevante para el consumidor, se pueden otorgar medidas correctivas reparadoras o complementarias, así como condenar al proveedor al pago de las costas y costos del procedimiento”².

2. Noción de consumidor.

Señala LASARTE ÁLVAREZ que: “Sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. El consumidor pretende hacerse con el valor de uso de lo adquirido, sin intención alguna de emplearlo en su propia actividad laboral o profesional, es decir, no pretende utilizar directamente lo adquirido para obtener a su vez otros bienes o servicios. En el sentido expresado, pues, el consumidor se limita a participar en la última fase del proceso económico gozando, usando o disfrutando un determinado bien de acuerdo con sus características y su naturaleza, pero sin integrarlo en actividad productiva alguna”³.

3. Noción de proveedor.

Según BACA ONETO: “Personas naturales o jurídicas, de derecho público o de derecho privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores”.⁴

4. El deber de idoneidad.

CARBONELL O'BRIEN se refiere a la idoneidad como: “A la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a

² AMAYA AYALA, Leoni. “Concordancia entre la naturaleza sancionadora del procedimiento sumarísimo y el control de la legalidad”. En: *Diálogo con la Jurisprudencia N° 193*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2014, p. 34.

³ LASARTE ALVAREZ, Carlos (2013). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid. Cuarta Edición. Editorial Dykinson, pág. 55.

⁴ BACA ONETO, Víctor (2013). *Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos*. Primera Edición, Editorial Gráfica Aliaga S.A.C, pág. 29.

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. El deber de idoneidad consiste en entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible. Y si el proveedor no entrega el producto con las mismas características a las señaladas, este tendría la responsabilidad de dicha satisfacción del consumidor, debido a que no brindó la información suficiente o brindó información falsa. Por tanto, en el análisis de idoneidad corresponderá observar si el consumidor recibió lo que se esperaba sobre la base de lo que se le informó”⁵.

5. Relación de consumo

OVALLE FABELA afirma: “Las relaciones de consumo se establecen normalmente con base en los contratos verbales o escritos que celebran los consumidores con los proveedores: compraventa al contado, a plazos o a crédito, suministro, prestación de servicios, etc. Los proveedores también pueden asumir obligaciones ante los consumidores mediante declaraciones unilaterales de voluntad (como es el caso del ofrecimiento al público de promociones y ofertas)”⁶.”

6. Carga de la prueba.

Para TITO MOLINA: “Dentro de estos alcances, el consumidor tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez acreditado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto. Este criterio se sustenta en que es el consumidor quien está en posesión del bien o ha gozado del servicio prestado por el proveedor quien puede probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio. Sin embargo, es el proveedor, quien cuenta con información sobre el proceso productivo, quien puede acreditar que el defecto no se debe a problemas en los procesos de fabricación, distribución o comercialización del bien o servicio”⁷.

⁵ CARBONELL O´BRIEN, Esteban (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Juristas Editores E.I.R.L. pág. 142.

⁶ OVALLE FABELA, José. *Derecho de los Consumidores*. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México DF, 2007 p. 13.

⁷ TITO MOLINA, Johana y PUELL ORTIZ, Melina (2009). *Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Apuntes temáticos*. Lima. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. pág. 38.

7. El recurso de apelación

Señala GUZMÁN NAPURÍ que: “El recurso de apelación – típico recurso jerárquico o de alzada – se interpondrá, en primer lugar, cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, razón por la cual no admite la presentación de nueva prueba. Asimismo, debe dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que la misma eleve lo actuado al superior jerárquico, si es que éste existe. Lo antes indicado implica, en primer lugar, que el recurso de apelación es el medio impugnatorio por excelencia, considerado como un recurso ordinario por la doctrina comparada. En primer lugar, porque es resuelto por la instancia superior a la de la autoridad que emitió la resolución impugnada, respecto del cual podría realizarse un control de legalidad más eficiente que en relación con el recurso de reconsideración”⁸.

8. Responsabilidad administrativa de los proveedores

De acuerdo con ALONZO CHÁVEZ, “El deber de idoneidad 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. Esto quiere decir que no resulta posible discutir si las conductas de los agentes del mercado se realizaron intencional o casualmente, pues sobre la base de dicha normativa la Administración solo se encarga de verificar si se cumplió o no con el deber legal establecido”⁹.

9. Potestad sancionadora

De acuerdo con GÓMEZ APAC: “Pese a que nuestro ordenamiento jurídico recoge la facultad de las entidades administrativas para determinar infracciones y aplicar sanciones, es importante señalar que dicha potestad no ha sido reconocida de manera directa por la Constitución Política del Perú, la cual en su artículo 138° únicamente señala que “la potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes”. ”¹⁰.

⁸ GUZMÁN NAPURÍ, Christian (2011). *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Lima. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. Pág. 749.

⁹ ALONZO CHÁVEZ, Henry, “¿La omisión de rotular implica también una infracción al deber de información. Apuntes y precisiones sobre una confusión de tipos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor?”, En: *Diálogo con la Jurisprudencia* N° 136, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2010, p. 335.

¹⁰ GÓMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. “Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General”. En: *Libro Homenaje a José A. Bustamante Belaunde*. Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, 2009, pp. 404-405.

10. Medidas correctivas

VILELA CARBAJAL sostiene que “(...) en el otorgamiento de medida correctiva, cuya finalidad es el resarcimiento de las consecuencias patrimoniales derivadas de la conducta infractora del proveedor (medidas correctivas reparadoras) o, en su defecto, revertir sus efectos (medidas correctivas complementarias)”¹¹.

¹¹ VILELA CARBAJAL, Jorge. “Comentarios sobre la naturaleza del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor”. En: *Diálogo con la Jurisprudencia N° 173*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2013, p. 39.

11. DEFINICIONES GENERALES:

Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:

“ 1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

2. Proveedores.- Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

1. Distribuidores o comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

2. Productores o fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

3. Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

4. Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

3. Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.

4. *Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.*

5. *Relación de consumo.- Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.*

6. *Asociaciones de consumidores.- Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos y denuncias a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el presente Código.*

7. *Asimetría informativa.- Característica de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores.*

8. *Habitualidad.- Se considera habitual aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado. Este concepto no está ligado a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos son consideradas habituales por ese simple hecho.*

Artículo V.- Principios El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

1. *Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.*

2. *Principio Pro Consumidor.- En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección*

de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

3. Principio de Transparencia.- En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos o servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente Código.

4. Principio de Corrección de la Asimetría.- Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado.

5. Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

6. Principio de Protección Mínima.- El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.

7. Principio Pro Asociativo.- El Estado facilita la actuación de las asociaciones de consumidores o usuarios en un marco de actuación responsable y con sujeción a lo previsto en el presente Código.

8. Principio de Primacía de la Realidad.- En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa.”

12) PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

“El Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que fomenta en el mercado mejores decisiones de consumo, garantizando la protección de la salud y seguridad de los consumidores. Además de promover mecanismos para la prevención y solución de conflictos a nivel nacional.”

13) ÁREAS DEL INDECOPI

“PROPIEDAD INTELECTUAL: Fomentamos el desarrollo de las industrias creativas como promotoras de la innovación y desarrollo económico y social de los peruanos

BARRERAS BUROCRATICAS: Eliminación de Barreras Burocráticas, promovemos e incentivamos entre las entidades del Estado la eliminación de barreras burocráticas que dificulten el acceso o permanencia de los agentes económicos en el mercado.

PROTECCION AL CONSUMIDOR: El Indecopi es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que fomenta en el mercado mejores decisiones de consumo, garantizando la protección de la salud y seguridad de los consumidores. Además de promover mecanismos para la prevención y solución de conflictos a nivel nacional.

LIBRE COMPETENCIA: Un marco legal adecuado y transparente favorece la libre competencia y permite a los agentes económicos ejercer sus libertades respetando el derecho de los demás.

ICOMPETENCIA DESLEAL: A través de un rol promotor, la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal busca generar en el campo de la protección de los derechos del consumidor, la publicidad comercial y la honesta y leal competencia, consumidores más exigentes e informados y proveedores más responsables.

CONCURSAL: Velamos por la legalidad de los acuerdos adoptados por las Juntas de Acreedores en los procedimientos concursales. Fiscalizamos el cumplimiento de la normativa concursal en beneficio de los acreedores.

DUMPING Y SUBSIDIOS: Vigila el cumplimiento de las normas destinadas a evitar y corregir las distorsiones de la competencia generadas por las importaciones de productos a precio dumping o a precios subsidiados. Además, efectúa el control posterior y eliminación de barreras comerciales no arancelarias.”

MARCO NORMATIVO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

1) CONSTITUCION POLITICA DEL PERU

En los artículos 58,59,61,62, y65 señala la protección que les brinda a los consumidores atravez de nuetra carta magna.

ARTICULO 58.- Economía Social de Mercado

La Constitución La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Artículo 59 Rol Económico del Estado

El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

Artículo 60 Pluralismo Económico

El Estado reconoce el pluralismo económico. La economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa. Sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de manifiesta conveniencia nacional. La actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal.

Artículo 61 Libre competencia

El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios. La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden

ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.

Artículo 62 Libertad de contratar

La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.

Artículo 63 Inversión nacional y extranjera

La Constitución La inversión nacional y la extranjera se sujetan a las mismas condiciones. La producción de bienes y servicios y el comercio exterior son libres. Si otro país o países adoptan medidas proteccionistas o discriminatorias que perjudiquen el interés nacional, el Estado puede, en defensa de éste, adoptar medidas análogas. En todo contrato del Estado y de las personas de derecho público con extranjeros domiciliados consta el sometimiento de éstos a las leyes y órganos jurisdiccionales de la República y su renuncia a toda reclamación diplomática. Pueden ser exceptuados de la jurisdicción nacional los contratos de carácter financiero. El Estado y las demás personas de derecho público pueden someter las controversias derivadas de relación contractual a tribunales constituidos en virtud de tratados en vigor. Pueden también someterlas a arbitraje nacional o internacional, en la forma en que lo disponga la ley.

Artículo 64 Tenencia y disposición de moneda extranjera El Estado garantiza la libre tenencia y disposición de moneda extranjera.

Artículo 65 Protección al consumidor

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios

que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

OPINION AL RESPECTO:

El estado actúa en los servicios esenciales regula la iniciativa privada mediante normas de diferente naturaleza, supervisa su cumplimiento y actúa con los servicios esenciales.

El estado garantiza el cumplimiento de las normas en el bienestar de la sociedad para que en los no vayan más allá de perjudicar su salud de las personas, ni productos daño contra el entorno ambiental.

En el entorno a la libertad de la empresa y la libre competencia, que estas no deben vulnerar, la empresas tiene limitaciones en cuanto a su libertad de empresa y o no discriminación el respeto de los intereses económicos entre otros. Que esto generaría un monopolio

Los medios de comunicación deben actuar imparcialmente en las publicidades no tener presencias, ni exclusividad de ninguna empresa para no generar monopolios, porque afectan al consumidor que está en función de los precios, pues el estado quiere el buen funcionamiento del mercado y que estos no afecten a la población o consumidores finales.

12 Carlos Aguila Grados/ Mariela Gallardo Michelot (2010) .Protección al consumidor. Lima. Editorial san marcos E.I.R.L., editor. Pág. 21.

X. SÍNTESIS DEL TRÁMITE PROCEDIMENTAL

El hecho denunciado en el presente informe tuvo lugar bajo la vigencia del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor¹², norma que en su artículo 39° señalaba que: “La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley”.

El 16 de noviembre de 2005 Norman Raúl Sánchez Julián denunció a Walt Dent SCRL ante la Comisión de Protección al Consumidor por infracción al Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia manifestó lo siguiente:

- Contrató los servicios profesionales de la denunciada para que ésta le realice un tratamiento odontológico, consistente en la colocación de diez coronas de porcelana y seis reconstrucciones de resina, por ellos la contraprestación total acordada ascendía a US\$ 800,00;
- el 02 de septiembre de 2005, la denunciada le colocó 4 coronas provisionales de acrílico de manera defectuosa, dado que éstos no estaban a medida del cliente, no permitían una limpieza adecuada e involuntariamente ingería los restos del pegamento utilizado; y,
- las coronas de acrílico definitivos era de diferente color a sus dientes y luego de la colocación de éstos sufrió dolores en distintas partes del cuerpo, debido tratamiento que venía recibiendo.

Por ello, solicitó a la Comisión que la denunciada proceda a devolver su dinero ya que se ha realizado un servicio defectuoso e inconcluso.

De acuerdo al artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807 – Ley de Facultades, normas y organización del INDECOPI, el procedimiento administrativo ante la Comisión de Protección al Consumidor podrá iniciarse a pedido de parte (como es el caso de controversia) o de oficio. El procedimiento se inicia a pedido de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. El procedimiento se inicia de oficio por decisión de la Comisión o del Secretario Técnico, en este último caso, con cargo a dar cuenta a la Comisión.

13 A partir del 2 de octubre de 2010 dicha norma fue derogada con la entrada en vigencia de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Una vez admitida a trámite la denuncia, la Comisión debía proceder a correr traslado a la otra parte a fin de que cumpla con absolverla dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación, vencido dicho plazo se procederá a declarar la rebeldía del denunciado, de conformidad con el artículo 23° del Decreto Legislativo N° 807 - Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, salvo lo dispuesto en el artículo 41° de la misma ley, la cual señala que los plazos establecidos se computarán en días hábiles y podrán excepcionalmente ser prorrogados, de oficio o a petición de parte, si la complejidad del caso lo amerita.

En sus descargos, Reynaldo Walter Ruiz Meza (odontólogo quien atendió al denunciante) en representación de Walt Dent, negó los hechos denunciados alegando lo siguiente:

- Mediante carta notarial negó su responsabilidad en cuanto al tratamiento defectuoso que recibió el denunciante, ya que el tratamiento primigenio que originó las molestias fue realizado por otro dentista;
- Al denunciante se le explicó que el tratamiento anterior tenía problemas de conformación, siendo necesario un tratamiento restaurativo y funcional. Asimismo, le advirtió que había problemas en la parte anterior bucal lo que impediría inicialmente que se fijaran correctamente las coronas inferiores que se colocaran, hasta un plazo aproximado de 30 a 90 días;
- En cuanto a la pieza dental que causa molestia se le anticipó que para desarrollar el tratamiento era necesario realizar una endodoncia, esta sugerencia no fue aceptada por el denunciante, el mismo que generalmente presentó una conducta renuente a aceptar las diferentes indicaciones que se le brindaba; y,
- El denunciante se negó a recibir una revisión preventiva a cargo de otro profesional, dicha revisión fue dispuesta por una Audiencia de Conciliación correspondiente a un reclamo previo presentado por el denunciante. Dicha revisión tenía como finalidad realizar un diagnóstico que permita forjar una opinión y una final recomendación del tratamiento a seguir.

Actuando de oficio, mediante Proveído N° 3 del 7 de febrero de 2006, la Secretaria Técnica de la Comisión ordenó al denunciante la presentación de un informe médico sobre los hechos materia de su denuncia, el mismo que fue adjuntado el 24 de febrero.

El 11 de abril de 2006, mediante Resolución N° 1679-2005/CPC, la Comisión declaró fundada la denuncia del señor Sánchez, ordenando a Walt Dent que,

en calidad de medida correctiva, devuelva el monto abonado por el tratamiento y la sancionó con una multa de 0.5 UIT.

En dicha Resolución, la Comisión estableció como materia controvertida:

- Si se brindó un servicio idóneo así y se infringió lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor.
- Si corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por el denunciante.
- La sanción administrativa a imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa de la denunciada.

Al respecto consideró que en virtud del informe odontológico realizado el 23 de febrero de 2006 se concluyó que la denunciada colocó las coronas de forma defectuosa, además que los puentes no estuvieron correctamente pegados y no estaban confeccionados a la medida del denunciante. Este servicio defectuoso configura una infracción objetiva por parte de la denunciada. Asimismo, Walt Dent no acreditó que la colocación defectuosa de las coronas materia de denuncia, hubiera sido provocada por caso fortuito o por el hecho determinante de un tercero sino que el defecto lo ha atribuido al problema de forma y conformación de los dientes superiores del denunciante.

En cuanto a los otros dos puntos materia de análisis, la Comisión decidió ordenar a la denunciada en calidad de medida correctiva que devuelva el monto de \$400.00 a la denunciante y sancionarla con una multa ascendente a 0,50 UIT.

Esta Resolución constituye la primera manifestación de la administración entendida como uno de los actos administrativos más importantes, el cual es considerado como la decisión de una autoridad en ejercicio de sus propias funciones, sobre derechos, deberes e intereses de las entidades administrativas y/o de los administrados respecto de ellos.

El 25 de abril de 2006, Walt Dent interpuso recurso de apelación contra la resolución mencionada, reiterando los argumentos señalados en sus descargos. Asimismo, señaló:

- La Resolución apelada fue emitida sin tener en consideración que el trámite y la etapa probatoria había concluido y sin que el denunciante haya probado haber sido víctima de una mala praxis profesional ni que haya existido infracción al artículo 8° de la Ley de Protección del Consumidor.

- La Comisión ha motivado su resolución valorando una prueba inconsistente, refiriéndose al informe médico presentado a solicitud del denunciante con la finalidad que se establezcan diferencias entre la situación de sus dientes antes y después del tratamiento realizado por la denunciada.

Por su parte, el denunciante se adhirió a la apelación en el extremo de la sanción impuesta por la Comisión, solicitando el incremento de la misma.

De conformidad con el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, que el recurso de apelación, es el único recurso impugnativo que puede interponerse contra la resolución que pone fin a la instancia, y el plazo para hacerlo es de 05 días hábiles. La concesión de este recurso es con efecto suspensivo.

El 22 de septiembre de 2006 la Secretaria Técnica de la Sala de Defensa declaró improcedente la adhesión a la apelación referida, toda vez que la resolución de la primera instancia no había sido desfavorable en ningún extremo al denunciante.

El 27 de septiembre de 2006, mediante Resolución N° 1477-2006/TDC-INDECOPI, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal del INDECOPI revocó la Resolución N° 1679-2005/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 11 de abril de 2006, que declaró responsable a Walt Dent S.C.R.L. por infracción del artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, y reformándola, declaró INFUNDADA la denuncia en todos sus extremos, dejando sin efecto la multa y la medida correctiva ordenada. Los fundamentos de dicha Resolución fueron los siguientes:

- Resultaba materialmente imposible determinar fehacientemente si los provisionales de acrílico fueron colocados adecuadamente por el denunciado, dado que ha transcurrido un periodo prolongado desde su colocación.
- De la descripción del estado de todas las piezas dentales referidas en el Informe Médico y de la declaración asimilada de ambas partes, el paciente arrastraba serios problemas de conformación y estructura dental mucho antes de que sea tratado por Walt Dent, tales como hipersensibilidad dentinaria, patología periapical, desgaste oclusal y caries.
- En la práctica odontológica, es el paciente quien libremente elige la coloración de la prótesis dental fija, toda vez que ésta conformará su estructura dental de manera permanente e indefinida.
- No se ha acreditado la responsabilidad de Walt Dent en los hechos materia de denuncia a raíz del tratamiento efectuó en el paciente.

Este pronunciamiento agota la vía administrativa por lo que solamente puede ser cuestionada en sede judicial a través de un proceso contencioso administrativo.

XI. OPINIÓN ANALÍTICA DEL ASUNTO SUBMATERIA

En el presente capítulo, luego de haber abordado los hechos más relevantes incluidos en el expediente materia de análisis, corresponde emitir mi opinión al respecto de lo resuelto tanto por la Comisión como por la Sala. Para ello, se debe evaluar si Walt Dent SCRL infringió el deber de idoneidad respecto al tratamiento odontológico prestado al señor Norman Raúl Sánchez Julián.

La denuncia del señor Sánchez fue admitida como una presunta infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor¹³, el cual establecía que “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”. Dicha norma imponía al proveedor la responsabilidad de brindar un servicio idóneo, de acuerdo a las condiciones y características ofrecidas al consumidor. Es decir, que al momento de prestar el servicio, este debe cumplir con las condiciones y características ofrecidas previamente por el proveedor (garantía expresa) o, cuando ello no se haya dado, que el servicio cumpla con las finalidades esenciales para las que se ha contratado (garantía implícita).

Lo señalado en el párrafo anterior es concordante con la interpretación sobre el deber de idoneidad realizada en el precedente de observancia obligatoria recaída en la Resolución N° 085-96-TDC, de parte del Tribunal de INDECOPI, que señaló que “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 conocimiento del consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de este, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos,

¹³ En la actualidad, la Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece:

Artículo 19º.- 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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda”.

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”.

Es necesario señalar que la carga de la prueba en los procedimientos de protección al consumidor recae, una vez que el consumidor haya acreditado la afectación a su derecho, en el proveedor quien deberá acreditar que dicha afectación no le es imputable ya sea por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero o la negligencia propia del consumidor. De probarse estos últimos supuestos se eximirá de responsabilidad al proveedor, siendo que lo contrario acarreará la imposición de una sanción por haberse configurado la infracción al deber de idoneidad.

En el presente caso, como medio probatorio se tienen el Presupuesto elaborado por la denunciada en el que se observa que el servicio contratado consistía en la reconstrucción dental en resina por el costo de cincuenta dólares y la colocación de diez prótesis de corona de porcelana por el costo de setecientos cincuenta dólares. Asimismo, se debe tener en cuenta los recibos de los pagos abonados por el denunciante, los cuales suman el monto de cuatrocientos dólares. Por otro lado, de la declaración de ambas partes se puede determinar que el tratamiento se interrumpió debido al surgimiento de incompatibilidad entre estas, lo que originó una ruptura de la relación médico-paciente que, a su vez, derivó en la no conclusión del tratamiento odontológico. Es decir, el servicio no cumplió con lo ofrecido previamente y, por tanto, no fue idóneo para el consumidor.

En cuanto al denunciante, éste alegó que desde las primeras sesiones empezó a sentir molestias en las coronas provisionales que se le habían colocado, indicando que ello se debía a que las coronas no se habían hecho a su medida. Como principal medio probatorio presentó un Informe Médico elaborado por un tercero, de fecha 23 de febrero de 2006, en el que se señaló que las coronas provisionales no habían sido colocadas a la medida.

Al respecto, considero que el informe presentado por el denunciante carece de la cualidad de oportunidad que debe tener todo medio probatorio, toda vez que fue emitido a casi seis meses de haberse colocado las coronas provisionales que, por ser de acrílico, era lógico que se desgastaran durante todo el tiempo transcurrido, lo cual no hace posible determinar si al momento de ser colocadas eran de la medida adecuada. En este sentido, no debió tomarse en cuenta dicho medio probatorio. De la misma forma, el Informe elaborado por el odontólogo D'Angelo Ruiz Meza en el que se señaló que no fue posible una auscultación plena debido a la actitud del denunciante carecía de objetividad,

toda vez que fue elaborado por el hermano del denunciado, por lo que tampoco debió tomarse en cuenta dicho medio probatorio.

La Comisión no tomó en cuenta que de acuerdo como se suscitaron los hechos era imposible que se determine, de manera cierta y fehaciente, que las prótesis provisionales hayan sido colocadas defectuosamente, toda vez que, desde el momento en que el señor Sánchez Julián adujo que le adolecía de los defectos de éstos (4 de septiembre de 2005), hasta la fecha en que se realizó el Informe Médico (23 de febrero de 2006), transcurrieron más de cinco meses. En consecuencia, en el presente caso era imposible determinar que la denunciada había incurrido en una infracción al mencionado artículo 8° de la Ley de Protección al Consumidor, esto debido a que no se había podido determinar si las molestias que presentaba el denunciante se debía a un deficiente servicio del denunciante o de un servicio anterior además de los problemas de conformación dentaria que presentaba el denunciante. Ante esta situación era pertinente aplicar el principio de presunción de licitud del artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento Administrativo General, según el cual mientras no se acredite fehaciente la conducta infractora se debe presumir que el administrado actuó de acuerdo a ley.

En consecuencia, expreso mi conformidad con lo Resolución emitida por la Sala de Defensa de la Competencia, la misma que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Sánchez Julián.

BIBLIOGRAFÍA

- ALONZO CHÁVEZ, Henry, “¿La omisión de rotular implica también una infracción al deber de información. Apuntes y precisiones sobre una confusión de tipos en el marco de la Ley de Protección al Consumidor?”, En: *Diálogo con la Jurisprudencia N° 136*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2010.
- AMAYA AYALA, Leoni. “Concordancia entre la naturaleza sancionadora del procedimiento sumarísimo y el control de la legalidad”. En: *Diálogo con la Jurisprudencia N° 193*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2014.
- BACA ONETO, Víctor (2013). *Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos*. Primera Edición, Editorial Gráfica Aliaga S.A.C.
- CARBONELL O'BRIEN, Esteban (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Lima: Juristas Editores E.I.R.L.
- GÓMEZ APAC, Hugo y VERGARAY BÉJAR, Verónica. “Sobre la Ley del Procedimiento Administrativo General”. En: *Libro Homenaje a José A. Bustamante Belaunde*. Editorial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, 2009.
- GUZMÁN NAPURÍ, Christian (2011). *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Lima. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- LASARTE ALVAREZ, Carlos (2013). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid. Cuarta Edición. Editorial Dykinson.
- OVALLE FABELA, José. *Derecho de los Consumidores*. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, México DF, 2007.
- TITO MOLINA, Johana y PUELL ORTIZ, Melina (2009). *Jurisprudencia sobre protección al consumidor. Apuntes temáticos*. Lima. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- VILELA CARBAJAL, Jorge. “Comentarios sobre la naturaleza del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor”. En: *Diálogo con la Jurisprudencia N° 173*, Editorial Gaceta Jurídica, Lima, 2013.