RESOLUCIÓN FINAL N° 3118-2026/CC2

DENUNCIANTE : LUSDINA LAURA CHÁVEZ
(LA SEÑORA LAURA)
DENUNCIADO : VETERINARIA RUIZ CARO E.I.R.L.
(LA VETERINARIA)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE SEGURIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
MATERIAS : ACTIVIDADES VETERINARIAS

Lima, 10 de setiembre de 2026

I. HECHOS

1. Mediante escrito del 30 de setiembre del 2025, complementado el 11 de noviembre del mismo año, la señora Laura denunció a la Veterinaria[1] por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[2] (en adelante, el Código).

2. Con Resolución N° 2 del 16 de diciembre del 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, Sede Central Lima Sur N° 2 del Indecopi (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor denunciado, conforme a lo siguiente:

> *"**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 30 de septiembre de 2025, subsanada mediante escrito del 11 de noviembre de 2025, presentada por la señora Lusdina Laura Chávez contra Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L., por lo siguiente:*
>
> *a) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría:*
>
> *1. Habría realizado una mala praxis a la mascota de la denunciante, lo que ocasionó su deceso;*
> *2. no habría solicitado a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado;*
> *3. habría realizado una cirugía a la mascota de la denunciante: (i) omitiendo intubarla; y, (ii) sin contar con el apoyo de un ayudante y anestesista, pese a lo ofrecido;*
> *4. habría dispuesto el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio.*
>
> *b) Por presunta infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1 y numeral 2.1 del artículo 2de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado o habría informado a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación.*

[1] Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20613149270.

[2] **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

c) Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría entregado a la denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado." (sic)

3. El 15 de enero del 2026, la Veterinaria se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.

4. Con fecha 17 de junio del 2026, la Secretaría Técnica remitió el Oficio N° 000100-2026-CC2/INDECOPI al Colegio Médico Veterinario del Perú, a efectos de recabar mayor información respecto de los hechos materia de denuncia.

5. El 7 de julio del 2026, el Colegio Médico Veterinario del Perú, cumplió con brindar atención al requerimiento formulado con Oficio N° 000100-2026-CC2/INDECOPI.

6. El 26 de agosto del 2026, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción.

7. El 4 de setiembre del 2026, la Veterinaria presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.

8. Pese a encontrarse debidamente notificada con el Informe Final de Instrucción, la denunciante no presentó observaciones al mismo.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

9. El artículo 18 del Código[3] define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19 de la referida norma[4] establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.

---

[3] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

[4] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Respecto a que la Veterinaria habría realizado una mala praxis a la mascota de la denunciante, lo que ocasionó su deceso

10. En su denuncia la señora Laura manifestó lo siguiente:

(i) El 21 de agosto de 2025, su perra de nombre “Estrellita”, ingresó a la veterinaria debido a inapetencia y decaimiento, siendo diagnosticada con Piometra;
(ii) el veterinario que la atendió le propuso una cirugía por el monto de S/ 1 200,00;
(iii) culminada la cirugía, le entregaron a su mascota con alta ambulatoria, sin el monitoreo postoperatorio, y le indicaron que debía regresar al día siguiente; sin embargo, no le brindaron un plan de alta ni instrucciones claras;
(iv) ese día, su mascota presentó quejidos, vómitos y micción involuntaria;
(v) el 22 de agosto de 2025, su mascota sufrió dificultad respiratoria y un aparente paro cardiorrespiratorio; y pese a maniobras de reanimación, falleció.

11. En su defensa, la Veterinaria refirió que:

(i) El 21 de agosto del 2025, ingresó como una consulta por emergencia, la paciente de nombre “Estrellita”, el motivo de la consulta era llevaba días decaída e inapetente;
(ii) se evidenció que en la zona de la vulva tenía un líquido mucopurulento e inmediatamente se le dio una orden para que se le tome una ecografía abdominal pélvica y saber si la secreción procedía del útero;
(iii) con el informe ecográfico se diagnosticó a la mascota “Piometra” y sugirió a la denunciante una cirugía de emergencia para retirar la colecta de pus en el útero;
(iv) la denunciante aceptó y asumió los riesgos de que la mascota sea intervenida quirúrgicamente;
(v) durante la intervención, contó con dos (2) asistentes y el protocolo de anestesia fue el siguiente:
- Pre anestesia: midazolan 0.4ml (IM), fentanilo1.6ml (IM)
- Oxigenación: 100% de 15 a 20 minutos
- Inducción con Propofol 0.8ml (EV)
- Mantenimiento: isoflurano 1-2 L/min (O2), Fentanilo 0.4ml (EV), lactato de ringer 30ml/kg

(vi) el personal a cargo fue el cirujano, ayudante de cirujano y la anestesista;
(vii) el acto quirúrgico culminó con éxito, no demoró más de treinta (30) minutos, se extirpó todo el aparato reproductor (ovarios, cuernos y útero) incluida toda la colecta uterina, y finalmente se suturaron los planos musculares, subdérmicos y piel;
(viii) el tiempo que tomó en despertar la paciente fue de quince (15) minutos, y una vez despierta se retiró el traqueo tubo;
(ix) la paciente despertó con signos vitales, consciente y con el consentimiento de la dueña, procedió a indicarle que una de las opciones era que el animal se quede en la veterinaria;

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(x) la denunciante decidió llevarse a su mascota, y se le precisó que podía comunicarse a cualquier hora;
(xi) el 22 de agosto del 2025, la denunciante le indicó que su mascota estaba agitada;
(xii) al examinar a la mascota se percató de que no presentaba latidos cardiacos y procedió a inyectar *adrenalina, atropina, viviram y RCP*, al no tener respuesta satisfactoria, concluyó el fallecimiento de la mascota;
(xiii) no se puede afirmar o inferir una mala praxis, sin antes contar con una pericia médica elaborada por un perito que la sustente;
(xiv) el deceso se debió a causas ajenas a la mala praxis médica empleada, ello en tanto la paciente sufrió un paro cardiorrespiratorio que se encuentra dentro de los riesgos médicos post operatorios.

12. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo, en tanto consideró que no quedó acreditado que una mala praxis habría causado el deceso de la mascota de la denunciante.

13. Pese a encontrarse debidamente notificadas, las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción.

14. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

(i) Informe Ecográfico Abdominal del 21 de agosto del 2025, correspondiente a la mascota de la denunciante en el que se concluye la existencia de colecta uterina que corresponde a “Piometra”, entre otros.

(ii) Fotografías posoperatorias de la mascota.



(iii) Historia Clínica del 21 de agosto del 2025, en la que se determinó que se extirpó todo el aparato reproductor (ovarios, cuernos y útero) de la mascota de la denunciante, y se detalló que la cirugía culminó con éxito. Además, se dejó constancia de que el día 22 de agosto del 2025, se examinó a la paciente por pedido de la denunciante, debido a que no presentaba latidos cardiacos, por lo que, se concluyó que sufrió de un paro cardiorrespiratorio.

15. En el presente caso, la señora Laura cuestionó que la Veterinaria realizó una mala praxis a su mascota, lo que le ocasionó el deceso. Para acreditar sus afirmaciones

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

adjuntó el Informe Ecográfico Abdominal del 21 de agosto del 2025, del cual se aprecia el diagnóstico de la mascota definido como "Piometra"[5]. Asimismo, de la documentación obrante en el expediente se aprecia que la Veterinaria efectuó una intervención quirúrgica consistente en la extirpación del aparato reproductor de la mascota, procedimiento que, según los registros médicos, culminó satisfactoriamente.

16. De otro lado, se advierte que el 22 de agosto de 2025 la mascota falleció a consecuencia de un paro cardiorrespiratorio. Sin embargo, la sola ocurrencia de dicho desenlace no resulta suficiente para acreditar que este haya sido consecuencia de una actuación negligente o de una mala praxis atribuible a la Veterinaria.

17. En efecto, para establecer la existencia de una deficiencia en la prestación del servicio la denunciante pudo adjuntar elementos objetivos que permitan determinar un nexo causal entre la intervención realizada y el fallecimiento producido, como, por ejemplo, resultados de una necropsia u otra evaluación especializada que determine las causas del deceso y su eventual vinculación con el procedimiento realizado. No obstante, en el presente caso, no obra en el expediente medio probatorio alguno de naturaleza técnica que permita arribar razonablemente a dicha conclusión.

18. En ese sentido, al no obrar en el expediente evidencia técnica o médica que permita concluir que la cirugía fue ejecutada de manera inadecuada o que el fallecimiento de la mascota se produjo como consecuencia directa de una actuación atribuible a la Veterinaria, no es posible sostener que se haya configurado un incumplimiento al deber de idoneidad denunciado. Por tanto, corresponde concluir que no se encuentra acreditada la presunta mala praxis alegada por la denunciante.

19. En consecuencia, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

(ii) Respecto a que la Veterinaria no habría solicitado a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado

20. En su denuncia, la señora Laura cuestionó que la Veterinaria omitió solicitarle su consentimiento informado omitiendo así su participación en decisiones críticas para la mascota.

21. En sus descargos, la Veterinaria señaló lo siguiente:

---

[5] De acuerdo al artículo denominado "Manejo endoscópico de la Piometra canina: Reporte y discusión de un caso", publicada en Scielo Perú: https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-91172023000300015, la Piometra es una afección reproductiva común en perras adultas enteras. La enfermedad se caracteriza por una infección bacteriana del endometrio, siendo *Escherichia coli* el agente etiológico aislado con mayor frecuencia. El cuadro clínico se presenta con endometritis aguda o crónica, manifestándose comúnmente algunas semanas después del estro. Se define por la acumulación de exudado inflamatorio purulento en la luz uterina y se asocia con una variedad de manifestaciones clínicas y patológicas, locales y sistémicas.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Si bien no se firmó un documento de consentimiento informado de la intervención quirúrgica, lo cierto es que, se encontraban ante una situación de urgencia, donde corría peligro la vida del animal, siendo imposible obtener el consentimiento por escrito del consumidor;
(ii) el consentimiento del cliente se puede inferir o acreditar con la propia denuncia, en la cual se indicó que aceptó la intervención quirúrgica.

22. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo, en tanto consideró que quedó acreditado que la Veterinaria no solicitó a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado.

23. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Veterinaria señaló lo siguiente:

(i) La propia denunciante reconoció en su escrito que aceptó la intervención quirúrgica y la sometió a la recomendación de la veterinaria por ser una urgencia o emergencia;
(ii) por lo tanto, existió una manifestación de voluntad verbal y un consentimiento de realizar el procedimiento para salvar a la mascota;
(iii) la piometra es una emergencia quirúrgica absoluta, en la que existe un riesgo inminente de ruptura uterina, shock séptico y muerte, si no se retira el órgano de forma inmediata;
(iv) exigir la firma de un formato escrito en medio de una crisis de vida o muerte contraviene el propio espíritu del artículo 24 del Código Deontológico;
(v) no se pudo regularizar la firma de dicho consentimiento toda vez que, después del deceso de la mascota, la denunciante se negó a sostener conversaciones con su representada.

24. Al respecto, el Código Deontológico del Colegio Médico Veterinario del Perú, establece en su artículo 24 que, antes de realizar cualquier procedimiento clínico que pueda suponer un riesgo para el animal, el médico veterinario debe solicitar el consentimiento informado del cliente, el cual se añadirá a la historia clínica. En caso de urgencia, podrá actuar sin dicho consentimiento si está en juego la vida o bienestar del paciente.

25. En ese sentido, correspondía a la Veterinaria acreditar que la intervención quirúrgica fue realizada en un contexto de urgencia que justificara la omisión de solicitar y documentar el consentimiento informado de la denunciante. Ello, en tanto dicha circunstancia constituye el sustento de su defensa y la excepción prevista por el propio artículo 24 de la norma previamente citada.

26. No obstante, de los medios probatorios obrantes en el expediente no se advierte evidencia técnica o médica suficiente que permita concluir que la mascota se encontraba en una situación de riesgo inminente para su vida o bienestar que hiciera imposible obtener el consentimiento informado de su propietaria antes de la intervención. En particular, la Veterinaria no ha presentado informes médicos, registros clínicos ni otro elemento que sustente objetivamente la alegada situación de urgencia.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

27. Asimismo, el hecho de que la denunciante hubiera aceptado que se practique la cirugía no exime a la Veterinaria de su obligación de dejar constancia documentada de dicho consentimiento cuando ello resultaba exigible.

28. Por tanto, al no haber acreditado que concurría una situación excepcional de urgencia que justificara prescindir del consentimiento informado, corresponde concluir, de manera preliminar, que la Veterinaria no cumplió con la obligación de recabar y documentar adecuadamente la autorización de la denunciante antes de la realización del procedimiento quirúrgico practicado a su mascota.

29. En relación a las observaciones formuladas por la Veterinaria corresponde indicar que, la sola existencia de una autorización verbal para proceder con la cirugía no permite concluir que se cumplió con el deber de información que subyace al consentimiento informado. Antes bien, únicamente demuestra que la denunciante aceptó que se realizara el procedimiento recomendado por el profesional tratante.

30. En consecuencia, corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

(iii) Respecto a que la Veterinaria habría realizado una cirugía a la mascota de la denunciante: (i) omitiendo intubarla; y, (ii) sin contar con el apoyo de un ayudante y anestesista, pese a lo ofrecido

31. En su denuncia, la señora Laura cuestionó que la Veterinaria omitió intubar a su mascota, como tampoco le realizó un monitoreo especializado, en tanto la intervención quirúrgica no contó con la participación de un ayudante ni un anestesista.

32. A través de sus descargos, la Veterinaria señaló lo siguiente:

    (i) La denunciante no ha acreditado sus afirmaciones, su representada cuenta con el debido equipamiento para suministrar la anestesia inhalatoria al animal y la intubación correspondiente, conforme se puede apreciar de las fotografías;
    (ii) la denunciante no estuvo presente al momento en el que se realizó la intervención quirúrgica, por ende, no puede afirmar que no se le practicó la intubación correspondiente al animal, ni que tampoco estuvieron presentes el ayudante y anestesista;
    (iii) en la intervención (antes y después) se encontraban presentes como ayudante del cirujano el señor Máximo Gutiérrez Carrion y la anestesista, la médico veterinaria Josselin Palacios Lira.

33. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo, en tanto consideró que quedó acreditado que la Veterinaria realizó la cirugía con la intubación de la mascota y con el apoyo de un ayudante y anestesista, pese a lo ofrecido.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

34. Pese a encontrarse debidamente notificadas, las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción.

35. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

    (i) Historia Clínica del 21 de agosto del 2025, en la que se detalla que el personal que participó en la intervención quirúrgica de la mascota de la denunciante fue: el Cirujano Marco Antonio Ruiz Caro Salas, el Ayudante Máximo Gutiérrez y la Anestesista: Josselin Palacios Lira.

    (ii) Oficio N° 0178-CN-CMVP-2026 del 26 de junio del 2026, por el que el Colegio Médico Veterinario del Perú manifestó que "la intubación endotraqueal constituye un requisito técnico indispensable para asegurar una vía aérea permeable, garantizar la oxigenación y permitir el monitoreo continuo durante la anestesia", asimismo, respecto a la cirugía materia de controversia indicó que "se observa al costado del paciente un equipo de anestesia inhalatoria y un monitor, que indicaría el uso en la cirugía mencionada. La anestesia inhalatoria solo se puede realizar con la colocación de traqueotubo, de lo contrario no podría haberse operado".

36. Sobre el particular, el cuestionamiento de la denunciante se encuentra centrado en que – al realizar la cirugía – la Veterinaria habría omitido intubar a la paciente y, no contó el apoyo de un ayudante y anestesista, pese a lo ofrecido. Cabe precisar que no obra en el expediente medios probatorios que respalden las afirmaciones de la señora Laura.

37. Así a fin de realizar una correcta actividad de instrucción, la Secretaría Técnica consultó al Colegio Médico Veterinario del Perú – a través del oficio N° 000100-2026-CC2/INDECOPI del 17 de junio del 2026, lo siguiente:

    - Si para una intervención quirúrgica de las características descritas en la denuncia, ¿resultó técnicamente exigible la intubación del paciente?
    - Conforme a los estándares profesionales y de bioseguridad aplicables, una cirugía de dicha naturaleza ¿requiere la participación de personal de apoyo, asistente quirúrgico o médico veterinario responsable de la anestesia?

38. Al respecto, mediante el oficio N° 0178-CN-CMVP-2026 del 26 de junio del 2026, el Colegio Médico Veterinario del Perú señaló lo siguiente:

    - En cirugías de las características descritas, la intubación endotraqueal constituye un requisito **técnico indispensable** para asegurar una vía aérea permeable, garantizar la oxigenación y permitir el monitoreo continuo durante la anestesia.
    - De la imagen (haciendo referencia a los medios de prueba remitidos) se observa al costado del paciente un equipo de anestesia inhalatoria y un monitor, que indicaría el uso en la cirugía mencionada. La anestesia inhalatoria solo se puede realizar con la colocación de traqueotubo, de lo contrario no podría haberse operado.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- Una cirugía debe contar mínimamente con un Médico Veterinario Cirujano, un asistente y/o un responsable de anestesia.

39. En principio, no obra en el expediente medios de prueba de los que se evidencie que, la Veterinaria habría llevado a cabo la cirugía de la mascota de la denunciante sin contar con el apoyo de un ayudante y anestesista. Por el contrario, se cuenta con la Historia Clínica del 21 de agosto del 2025, por la cual se dejó constancia de la participación de un cirujano veterinario, un ayudante y un anestesista, lo cual se condice con lo señalado por el Colegio Médico Veterinario del Perú.

40. En relación con la presunta falta de intubación, corresponde señalar que la denunciante no ha acreditado, siquiera de manera indiciaria, que la intervención quirúrgica practicada a su mascota se haya realizado sin la intubación correspondiente. Por el contrario, de la revisión de la fotografía postoperatoria obrante en el expediente se aprecia la presencia de un equipo de anestesia inhalatoria y de un monitor multiparámetro, elementos que razonablemente permitirían inferir que durante el procedimiento se emplearon los componentes necesarios para la administración y control anestésico.

41. Al respecto, el Colegio Médico Veterinario del Perú indicó que dichos elementos evidenciarían el uso de anestesia inhalatoria durante la cirugía y precisó que este tipo de anestesia únicamente puede ser administrada mediante la colocación de un traqueo tubo, señalando expresamente que, de no haberse realizado la intubación correspondiente, la intervención quirúrgica no habría podido llevarse a cabo. En tal sentido, los elementos actuados en el expediente no permiten concluir que la cirugía se hubiera efectuado sin intubación; por el contrario, constituyen indicios que respaldan que dicho procedimiento sí habría sido realizado.

42. En consecuencia, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18 y 19 del Código.

(iv) Respecto a que la Veterinaria habría dispuesto el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio

43. En su denuncia, la señora Laura señaló que el 21 de agosto del 2025, aproximadamente a las 9:30 p.m. la Veterinaria le entregó a su mascota aun somnolienta por la anestesia, con alta ambulatoria, sin monitoreo postoperatorio ni hospitalización, únicamente se le indicó que debía volver al día siguiente.

44. A través de sus descargos, la Veterinaria señaló que, una de las opciones era que la paciente se quede en sus instalaciones, sin embargo, la denunciante decidió trasladar a la mascota a su domicilio.

45. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo, en tanto consideró que quedó acreditado que la Veterinaria dispuso el alta de la mascota, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

46. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Veterinaria señaló lo siguiente:

    (i) La intervención concluyó con éxito, el animal despertó de la anestesia, recuperó la consciencia y presentaba signos vitales estables, bajo dicho supuesto, los estándares médicos veterinarios facultan plenamente el manejo postoperatorio ambulatorio, ya que el hogar reduce el estrés intrahospitalario;
    (ii) la hospitalización fue una de las opciones expresadas a la denunciante, siendo ella quien decidió voluntariamente trasladar a la mascota a su domicilio. Ante ello, no existe negación de la parte denunciante;
    (iii) el penoso desenlace ocurrido al día siguiente responde a una complicación médica postoperatoria de naturaleza fortuita e irremediable, la cual, por la gravedad del cuadro base del paciente, se habría desencadenado de la misma manera fatal aun si el animal hubiese permanecido internado en las instalaciones de la veterinaria.

47. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:

    (i) Historia Clínica del 21 de agosto del 2025, en la que textualmente la Veterinaria señaló que indicó a los propietarios que la mascota podía ser llevada a su domicilio con la indicación de que deben tenerla en un lugar cálido y abrigado.

    (ii) Oficio N° 0178-CN-CMVP-2026 del 26 de junio del 2026, por el que el Colegio Médico Veterinario del Perú manifestó que un criterio de un alta inmediata al post quirúrgico es que se hayan realizado procedimientos no invasivos o una alta voluntaria. Asimismo, indicó que los controles postoperatorios que deben realizarse antes de disponer el alta de un paciente, son la valoración clínica de: frecuencia respiratoria, frecuencia cardiaca, temperatura corporal, llenado capilar estado de consciencia.

48. Sobre el particular, no resulta un hecho controvertido que la paciente hubiera sido dada de alta el mismo día en el que se realizó la intervención quirúrgica, en tanto el propio proveedor lo ha manifestado y se evidencia del material probatorio obrante en el expediente.

49. Al respecto, corresponde a esta Comisión determinar si dicho accionar fue debido, tomando en consideración la intervención que se realizó a la mascota de la señora Laura, la cual consistió en la extirpación de todo el aparato reproductor (ovarios, cuernos y útero) conocida como Ovariohisterectomía.

50. De acuerdo con lo informado por el Colegio Médico Veterinario del Perú, para que proceda un alta inmediata resulta necesario que esta responda a una decisión voluntaria del propietario o que el procedimiento realizado tenga carácter no invasivo. En el presente caso, de la revisión de los actuados no se advierte medio probatorio alguno que permita acreditar que la Veterinaria hubiese brindado a la denunciante la posibilidad de que su mascota permaneciera internada para

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

observación y monitoreo postoperatorio, ni que esta hubiera optado voluntariamente por retirarla de las instalaciones.

51. Considerando que la Ovariohisterectomía constituye un procedimiento quirúrgico invasivo, que requiere la administración de anestesia general y una fase de recuperación posterior, correspondía a la Veterinaria extremar las medidas de vigilancia y control necesarias para garantizar una adecuada evolución de la paciente antes de disponer su alta, lo cual no sucedió en este caso.

52. En esa misma línea, correspondía a la Veterinaria acreditar que, previamente al alta, efectuó los controles postoperatorios señalados por el Colegio Médico Veterinario del Perú. Sin embargo, no ha presentado documentación, registros clínicos u otro elemento objetivo que permita verificar que se evaluaron parámetros tales como la frecuencia respiratoria, frecuencia cardiaca, temperatura corporal, tiempo de llenado capilar o estado de consciencia de la mascota.

53. La Veterinaria no ha acreditado que el alta otorgada se ajustara a los criterios técnicos señalados por el Colegio Médico Veterinario del Perú ni que hubiera realizado las evaluaciones postoperatorias necesarias antes de disponer el retiro de la paciente, por lo que incumplió con brindar un servicio idóneo conforme a las expectativas legítimas de la consumidora.

54. En relación a las observaciones de la Veterinaria corresponde indicar que, el hecho de que el procedimiento quirúrgico haya culminado satisfactoriamente o que la paciente haya recuperado la consciencia tras la anestesia no permite concluir, por sí mismo, que se encontrara en condiciones de ser dada de alta de manera inmediata ni que no requiriera observación y monitoreo postoperatorio. Más aún, de los actuados no se advierte documentación médica objetiva que permita verificar el estado clínico de la mascota al momento de su egreso ni las evaluaciones efectuadas para sustentar dicha decisión.

55. En consecuencia, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

(v) Respecto a que la Veterinaria no habría entregado a la denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado

56. En su denuncia, la señora Laura cuestionó que, la Veterinaria no le entregó la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado.

57. A través de sus descargos, la Veterinaria señaló que la denunciante no requirió dicha documentación o información sobre la historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia. La denunciante tampoco demostró que exigió el comprobante de pago y no pudo generar la boleta correspondiente debido a que el personal administrativo no se encontraba.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

58. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo, en tanto consideró que quedó acreditado que la Veterinaria no entregó a denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado. Asimismo, la fiscalización, determinación y sanción por la no emisión o entrega oportuna de comprobantes de pago es una competencia exclusiva y excluyente de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

59. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Veterinaria señaló que la historia clínica, el protocolo operatorio y la hoja de anestesia son documentos que componen el expediente médico interno de la clínica. Su entrega procede bajo solicitud o requerimiento del propietario, acto que la señora Laura en ningún momento ha acreditado haber realizado antes de interponer la denuncia

60. Sobre el particular, la historia clínica, el protocolo operatorio y la hoja de anestesia[6] constituyen documentos que contienen información relevante respecto del diagnóstico, tratamiento e intervención practicada a la paciente, por lo que su entrega permite al consumidor conocer las características y condiciones en las que fue prestado el servicio contratado.

61. Por otro lado, corresponde al Indecopi analizar los casos en los que el proveedor no haya cumplido con emitir o entregar los comprobantes de pago, entendiéndose este, como un documento que no solo acredita el pago del producto o servicio, sino que, además, cumpla con los requisitos y características establecidas por la normativa tributaria.

62. De esa manera, correspondía a la Veterinaria acreditar que cumplió con la entrega de los documentos señalados previamente. No obstante, se limitó a señalar que la denunciante no requirió la entrega de los mismos. Por lo que, una vez acreditado el defecto, el proveedor debió demostrar que el hecho imputado no le resulta atribuible o que existen causas que lo eximen de responsabilidad, lo cual no sucedió en el presente caso.

63. Sobre el particular, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) mediante Resolución N° 0716-2023/SPC-INDECOPI del 15 de marzo de 2023[7] ha señalado que, en caso un consumidor cuestionara la falta de entrega de un comprobante de pago, la competencia corresponde al INDECOPI, por lo cual corresponde desvirtuar lo alegado por la Veterinaria respecto a la competencia del Indecopi.

64. En consecuencia, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

---

6 De acuerdo a lo señalado en el artículo 33 del Código Deontológico del Colegio Médico Veterinario del Perú todo acto clínico realizado por el Médico Veterinario debe quedar registrado en la historia clínica correspondiente, la cual constituye un documento ético, profesional y legal indispensable.

7 Ver: https://www.gob.pe/10720-buscar-resoluciones-del-indecopi

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sobre el deber de información

65. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1, numeral 1.1 literal b)[8] y 2[9] del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos o servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

66. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

67. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

Respecto a que la Veterinaria no habría informado a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación

68. En su denuncia, la señora Laura cuestionó que, la Veterinaria no le brindó información sobre la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación.

---

[8] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 1.- Derechos de los consumidores
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

[9] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 2.- Información relevante
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

69. A través de sus descargos, la Veterinaria señaló cumplió con brindar toda la información necesaria a la denunciante respecto a la naturaleza de la enfermedad diagnosticada.

70. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo, en tanto consideró que quedó acreditado que la Veterinaria no informó a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación.

71. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Veterinaria manifestó que el Informe Ecográfico contiene la información cuestionada por la denunciante. Asimismo, no existe alternativas medicas viables o tratamientos paliativos, la única opción científicamente valida era la Ovariohisterectomía.

72. En el presente caso correspondía a la Veterinaria acreditar objetivamente que cumplió con su deber de información, para lo cual podía presentar, entre otros medios probatorios, fichas de atención, historias clínicas, registros de comunicación o cualquier otro documento que evidencie que la denunciante recibió información clara, oportuna y suficiente sobre el estado de salud de la mascota y las decisiones terapéuticas adoptadas.

73. Sin embargo, de la revisión de los actuados no se advierte que la Veterinaria haya aportado elementos probatorios idóneos que permitan acreditar el cumplimiento de dicha obligación, limitándose a efectuar afirmaciones genéricas que no resultan suficientes para desvirtuar los hechos denunciados.

74. En consecuencia, este Despacho considera que la Veterinaria no ha acreditado haber brindado a la denunciante información veraz, suficiente y oportuna sobre la enfermedad diagnosticada, las alternativas de tratamiento, los riesgos del procedimiento quirúrgico y los cuidados posteriores requeridos, vulnerando con ello el deber de información previsto en el Código.

75. En virtud de lo desarrollado, corresponde declarar **fundado** el presente extremo denunciado por infracción del artículo 2 del Código.

De las medidas correctivas

76. Los artículos 114, 115 y 116 del Código[10] establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las

[10] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114.- Medidas correctivas
Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

77. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

78. El literal e), numeral 115.1 del artículo 115 del Código[19] faculta a la Autoridad a ordenar como medida correctiva reparadora, cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

79. Por otro lado, el artículo 116 del Código[20], dispone que las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

80. Asimismo, y de conformidad a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, comunicó a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de esta[21].

81. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas pueden tener naturaleza reparadora -cuando están orientadas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción- o complementaria, cuando buscan revertir los efectos de la conducta infractora o prevenir que esta vuelva a producirse. En el presente caso, corresponde evaluar si la solicitud del denunciante se enmarca en alguno de estos supuestos.

82. En el presente procedimiento quedó acreditado que la Veterinaria:

(i) No solicitó a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado;
(ii) dispuso el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio;
(iii) no entregó a la denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado;

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(iv) no informó a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación.

83. Es necesario precisar que, la señora Laura solicitó las siguientes medidas correctivas.

(i) Realizar la devolución de los S/ 1 200,00 pagados por el servicio de médico veterinario, más el reembolso de los gastos conexos e intereses legales correspondientes;
(ii) exhibir y entregar la historia clínica completa, protocolo operatorio, hoja de anestesia y monitoreo, y plan de alta firmados, conforme a la normativa vigente.

84. Al respecto, en virtud de las infracciones que han quedado acreditadas, corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva reparadora de acuerdo con lo establecido en el artículo 114 y el literal d) y f) del artículo 115.1 del Código[11], que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

(i) En tanto se verificó que la Veterinaria dispuso el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio, corresponde devolver a la denunciante la suma de S/ 1 200,00, correspondiente al importe pagado por el servicio veterinario materia de denuncia, más los intereses legales correspondientes contados desde la fecha en la que se efectuó el desembolso hasta la fecha en la que se realice la devolución de manera efectiva;
(ii) entregar a la denunciante copia de toda la documentación médica que obre en su poder respecto de la atención brindada a la mascota, incluyendo la historia clínica, protocolo operatorio, hoja de anestesia, registros de monitoreo, indicaciones médicas y demás documentos relacionados con el procedimiento realizado;
(iii) entregar del comprobante de pago del servicio contratado.

85. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la media correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con

---

11 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
(…)
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
(…)
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi[83]; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.

86. La Veterinaria deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código[12].

Sobre la graduación de la sanción

87. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.

88. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros[13].

89. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

90. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones

---

12 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

13 **LEY Nº 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4.Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

91. Por Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.

92. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:

    (i) Método basado en valores preestablecidos;
    (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
    (iii) Método *ad hoc*.

93. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el "método basado en valores preestablecidos" y el "método Ad hoc".

94. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.

95. La Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, ha señalado que, cuando la conducta infractora materia de graduación se suscite por un periodo menor a dos (2) años, no dañe ni ponga en riesgo la vida y/o salud de las personas y carezca de un alcance geográfico nacional, corresponderá graduarla de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos", siendo que, en caso no resulte posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, deberá realizarse de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.

96. En sus observaciones, la Veterinaria solicitó que la multa pecuniaria sea variada a una amonestación, en tanto no existió mala fe.

<u>Respecto a que la Veterinaria no habría solicitado a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado</u>

97. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

98. Ahora bien, se ha constatado que, la conducta infractora configuró una infracción de los artículos 18 y 19 del Código; sin embargo, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

99. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a la Veterinaria, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.

100. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:

    a. **Perjuicio ocasionado al consumidor:** En el presente caso, la denunciante vio defraudadas sus expectativas del servicio médico veterinario contratado, en tanto no se le solicitó la suscripción de un consentimiento informado En el presente caso, se considera que corresponde aplicar el principio de razonabilidad y predictibilidad, siendo que, en similares procedimientos anteriores, se ha impuesto una multa base de una (1) UIT[14].

    b. **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es **alta**, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de la Veterinaria.

       Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquéllas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1).

       En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el perjuicio (1 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 1 UIT.

101. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Veterinaria con una multa ascendente a 1 UIT.

Respecto a que la Veterinaria habría dispuesto el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio

102. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso

[14] Ver Resolución Final N° 1584-2016/SPC-INDECOPI del 4 de mayo del 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".

103. Ahora bien, se ha constatado que, la conducta infractora configuró una infracción de los artículos 18 y 19 del Código; sin embargo, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

104. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a la Veterinaria, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.

105. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:

    a. **Perjuicio ocasionado al consumidor:** En el presente caso, la denunciante vio defraudadas sus expectativas del servicio médico veterinario contratado, en tanto dispuso el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio. En el presente caso, se considera que corresponde aplicar el principio de razonabilidad y predictibilidad, siendo que, en similares procedimientos anteriores, se ha impuesto una multa base de una (1) UIT[15].

    b. **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es **alta**, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de la Veterinaria.

       Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquéllas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1).

       En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el perjuicio (1 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 1 UIT.

106. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Veterinaria con una multa ascendente a 1 UIT.

Respecto a que la Veterinaria no habría entregado a la denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y

[15] Ver Resolución Final N° 1075-2019/SPC-INDECOPI del 24 de abril de 2019

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado

107. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".

108. Ahora bien, se ha constatado que, la conducta infractora configuró una infracción de los artículos 18 y 19 del Código; sin embargo, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

109. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a la Veterinaria, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.

110. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:

a. **Perjuicio ocasionado al consumidor:** En el presente caso, la denunciante vio defraudadas sus expectativas del servicio médico veterinario contratado, en tanto, no se efectuó la entrega de la documentación médica de la intervención: historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia, así como el comprobante de pago del servicio contratado.

   Al respecto, se considera que corresponde aplicar el principio de razonabilidad y sancionar a la Veterinaria con dos (2) UIT, de acuerdo a lo siguiente:

   Historia Clínica: 0,50 UIT
   Protocolo Operatorio: 0,50 UIT
   Hoja de Anestesia: 0,50 UIT
   Comprobante de pago: 0,50 UIT

b. **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es **alta**, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de la Veterinaria.

   Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquéllas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

En atención a lo señalado, a fin de establecer la multa base, se dividirá el perjuicio (2 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 2 UIT.

111. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Veterinaria con una multa ascendente a 2 UIT.

<u>Respecto a que la Veterinaria no habría informado a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación</u>

112. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".

113. Ahora bien, se ha constatado que, la conducta infractora configuró una infracción de al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y numerales 2.1. y 2.2 del artículo 2 del Código; sin embargo, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

114. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a la Veterinaria, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.

115. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:

a. **Perjuicio generado al denunciante:** Se ha evidenciado el perjuicio causado a las expectativas de la denunciante al no haber contado con la información oportuna de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación.

   En este punto, es de mencionar que, la Sala y la Comisión en anteriores pronunciamientos ha sancionado con una multa de 1 UIT[16], tras haber determinado que, el proveedor denunciado no cumplía con brindar información oportuna a los consumidores en el marco de la prestación de sus servicios.

b. **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es **<u>alta</u>**, en tanto la Autoridad de Consumo contó

[16] Ver Resolución 1796-2023/SPC-INDECOPI del 28 de junio de 2023.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de La Veterinaria.

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquéllas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)[17].

c. **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Dicho comportamiento genera desconfianza en los consumidores de servicios médicos veterinarios; quienes podrían considerar, de forma errada, que los proveedores de este sector no se encontrarían facultados a brindar información respecto a la atención brindada a sus mascotas.

d. **Principio de Razonabilidad:** Conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

116. Por lo expuesto, atendiendo a los criterios de graduación previamente descritos, además de los Principios de Proporcionalidad y Razonabilidad, este Colegiado estima que la sanción a imponerse a La Veterinaria por la infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 y los numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código, referida a que no cumplió con informar al señor Blanco sobre las causas de muerte de su mascota, asciende a 1 UIT.

Sanción Total

117. En consideración de lo expuesto correspondería sancionar a la Veterinaria con una multa total de **5 UIT**, acorde a lo siguiente:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No solicitó a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado	1UIT
2	Dispuso el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio	1 UIT
3	No entregó a la denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de	2 UIT

[17] En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 se determinó lo siguiente:
"(…) La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"

Alta	*1*
Media alta	*0,75*
Media	*0,50*
Baja	*0,25*
Muy Baja	*0,125*

(…)"

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

	anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado	
4	No informó a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación	1 UIT
TOTAL		**5 UIT**

Sobre el pago de costas y costos

118. El artículo 7 del Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI[18], dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.

119. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por la Veterinaria, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, en virtud de lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI[19], modificada por la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con reembolsar a la parte denunciante el valor de la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia, por un monto de S/ 36,00.

120. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

---

18 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

19 **DIRECTIVA 001-2015/TRI-INDECOPI, MODIFICADA POR DIRECTIVA 001-2017/TRI-INDECOPI.**
Modificar los artículos 6.1 y 6.3 de la Directiva Nº 001-2015/TRI-INDECOPI en los siguientes términos:
6.1 En los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutivos del Indecopi, califican como costas las tasas pagadas por el administrado solicitante con motivo de la interposición de una denuncia, así como los gastos que haya asumido dicho administrado para realizar actuaciones en el procedimiento, por ejemplo, los honorarios de peritos y/o profesionales expertos que hayan podido respaldar la actividad probatoria.
La devolución de la tasa administrativa pagada para la interposición de una denuncia ante Indecopi no requiere de liquidación, por lo que debe efectuarse al amparo de la orden realizada en el acto firme al que se hace referencia en el numeral 1.1

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

121. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución[20].
122. En razón a lo expuesto, teniendo en consideración el allanamiento formulado por la Veterinaria corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Lusdina Laura Chávez** contra **Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L.** por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que:

(i) Habría realizado una mala praxis a la mascota de la denunciante, lo que ocasionó su deceso; y,
(ii) habría realizado una cirugía a la mascota de la denunciante: (i) omitiendo intubarla; y, (ii) sin contar con el apoyo de un ayudante y anestesista, pese a lo ofrecido.

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Lusdina Laura Chávez** contra **Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L.** por infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que:

(i) No solicitó a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado;
(ii) dispuso el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio;
(iii) no entregó a la denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado.

TERCERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Lusdina Laura Chávez** contra **Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L.** por infracción al literal b) numeral 1.1. del artículo 1 y numeral 2.1 del artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no informó a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación.

---

[20] **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

CUARTO: ORDENAR en calidad de medidas correctivas reparadora a **Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L.** que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

(i) Devolver a la denunciante la suma de S/ 1 200,00, correspondiente al importe pagado por el servicio veterinario materia de denuncia, más los intereses legales correspondientes contados desde la fecha en la que se efectuó el desembolso hasta la fecha en la que se realice la devolución de manera efectiva;
(ii) entregar a la denunciante copia de toda la documentación médica que obre en su poder respecto de la atención brindada a la mascota, incluyendo la historia clínica, protocolo operatorio, hoja de anestesia, registros de monitoreo, indicaciones médicas y demás documentos relacionados con el procedimiento realizado;
(iii) entregar a la denunciante la documentación médica de la intervención quirúrgica (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia) y el comprobante de pago del servicio contratado.

Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código[21].

QUINTO: IMPONER a **Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L.** una multa total de 5 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), de conformidad a lo siguiente:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No solicitó a la denunciante la suscripción de un consentimiento informado	1UIT
2	Dispuso el alta inmediata de la mascota de la denunciante luego de la operación, omitiendo la hospitalización y el monitoreo postoperatorio	1 UIT
3	No entregó a la denunciante la documentación médica de la intervención (historia clínica, protocolo operatorio y hoja de anestesia), ni el comprobante de pago del servicio contratado	2 UIT
4	No informó a la denunciante la naturaleza de la enfermedad diagnosticada a su mascota, las alternativas de tratamiento, los riesgos quirúrgicos ni los protocolos de recuperación	1 UIT
TOTAL		**5 UIT**

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente

21 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[22].

Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI[23].

SEXTO: ORDENAR a **Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L.** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, la suma de S/ 36,00 correspondiente a la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉTIMO: DISPONER la inscripción de **Veterinaria Ruiz Caro E.I.R.L.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: 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 contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 procede la interposición del recurso de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, conforme al numeral 32.1 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI[24], en concordancia con el artículo 207.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto

---

22 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

23 **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**
3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.
(…)
En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

24 **DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 32.- Apelación
32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Supremo N° 006-2026-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida[25].

Con la intervención de los Comisionados[26]: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa [27], Sr. Jesús Edwin Maurate León, Sra. Silvia Magaly Zavaleta Flores y Sra. Carla María Consuelo Reyes Flores.

Indecopi Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por CESPEDES CORREA Eva Jesus FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.09.2026 09:48:16 -05:00

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF[28].

---

25 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2026-JUS.**
Artículo 212.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

26 De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

27 De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

28 **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe