

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LA COMISIÓN)  
**DENUNCIANTE** : HILDA MARIBEL SILVA MONROY (LA SEÑORITA SILVA)  
**DENUNCIADO** : JUVENCIA CENTRO DE CIRUGÍA ESTÉTICA S.A.C. (LA CLÍNICA)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA SALUD HUMANA

**SUMILLA:** *en el procedimiento seguido por la señorita Hilda Maribel Silva Monroy contra Juvencia Centro de Cirugía Estética S.A.C. por infracción al deber de idoneidad contenido en la Ley de Protección al Consumidor, la Sala ha resuelto confirmar la Resolución N° 0947-2005/CPC que declaró fundada la denuncia y sancionó a Juvencia Centro de Cirugía Estética S.A.C. con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias, toda vez que quedó acreditado que la denunciada realizó una dermabración facial y prescribió el medicamento Betnovate sin tomar en consideración la condición hormonal de la señorita Hilda Maribel Silva Monroy y los efectos negativos que dicha decisión podía generar en la salud de la denunciante.*

**SANCIÓN: 5 UIT**

Lima, 24 de marzo de 2006

## **I. ANTECEDENTES**

El 22 de abril de 2003, la señorita Silva denunció a la Clínica<sup>1</sup> por infracción al deber de idoneidad contenido en la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, manifestó que, el 26 de julio de 2002, la Clínica le había realizado una operación de dermabración “*peeling quirúrgico*” en la cara, no obstante haberles informado que sufría de poliquistosis ovárica. Asimismo, indicó que, como consecuencia de la referida intervención y de la indebida prescripción del medicamento *Betnovate*, había desarrollado un cuadro de acné inflamatorio nódulo quístico “*acné nodular*” que se habría empezado a manifestar en octubre de 2002 y que le habría desfigurado el rostro.

---

<sup>1</sup> La señorita Silva también presentó una denuncia contra el Doctor Jorge Enrique Hidalgo Penalillo, sin embargo, ésta fue declarada improcedente por la Comisión.

En sus descargos, la Clínica manifestó que si bien la señorita Silva les había informado acerca de sus antecedentes de poliquistosis ovárica y acné facial, habría manifestado que su trastorno hormonal se encontraba controlado y sin tratamiento. Asimismo, indicó que había cumplido con informar a la denunciante que no existía un protocolo preoperatorio, así como los riesgos que involucraba la intervención a la que sería sometida.

Adicionalmente, señaló que después de veinticuatro días de realizada la dermabradación, se recetó a la señorita Silva el medicamento *Betnovate* para atenuar la inflamación del rostro. Sin embargo, como la evolución presentada no había sido normal, se recetó, adicionalmente, el medicamento *Scar Fade*. Finalmente, manifestó que, en diciembre de 2002, se habían apreciado microquistes blanquecinos (milia) en el rostro de la paciente, por lo que había sido derivada a un dermatólogo.

Por otro lado, indicó que el medicamento *Betnovate* no tenía contraindicaciones en el caso de utilización por personas con antecedentes de hiperandrogenismo y que su uso prolongado no producía acné nodular.

Mediante Resolución N° 0947-2005/CPC del 10 de agosto de 2005, la Comisión declaró fundada la denuncia contra la Clínica por infracción al deber de idoneidad contenido en la Ley de Protección al Consumidor y la sancionó con una multa ascendente a 5 UIT. Asimismo, le ordenó, como medida correctiva, que cumpla con devolver a la señorita Silva el monto pagado por la dermabradación - US\$ 500,00-. Finalmente, ordenó a la Clínica que asuma el pago de las costas y costos en los que hubiera incurrido la denunciante durante la tramitación del procedimiento.

El 31 de agosto de 2005, la Clínica apeló la mencionada resolución, manifestando que cuando prescribió *Betnovate*, la señorita Silva presentaba milia y no acné nodular, por lo que el uso de dicho medicamento no estaba contraindicado. Asimismo, indicó que el acné nodular desarrollado posteriormente fue consecuencia del efecto de rebote causado por la interrupción radical de la aplicación de *Betnovate* –ordenada por el primer dermatólogo que atendió a la paciente -.

Por otro lado, señaló que la única contraindicación para la realización de un procedimiento de dermabradación era la presencia de acné activo en la paciente, situación que no se había verificado. Adicionalmente, indicó que no existirían protocolos de atención médica en procedimientos de dermabradación y que en dichos casos sólo debía primar el criterio médico clínico basado en hechos objetivos. En tal sentido, manifestó que la condición hormonal de la paciente no era relevante para tomar la decisión de intervenirla.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- (i) Establecer si la Clínica ha incurrido en una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor; y, de ser el caso;
- (ii) determinar la necesidad de ordenar una medida correctiva;
- (iii) graduar la sanción; y,
- (iv) determinar si corresponde ordenar a la denunciada que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.

## II. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Idoneidad del servicio

Durante la tramitación del procedimiento, la denunciada ha manifestado que la condición hormonal de la señorita Silva no resultaba relevante a efectos de determinar si la misma debía ser sometida a un procedimiento de dermabrasión. Sin embargo, en la declaración que el Doctor Jorge Enrique Hidalgo Penalillo -médico que realizó la dermabrasión a la denunciante- dio a la División Central de Exámenes Médicos Legales del Ministerio Público, éste señaló que: **“en paciente con cuadro hormonal controlado no existía contraindicación de la dermoabrasión (...) si este cuadro está activo se suspende la cirugía porque puede existir riesgo”**<sup>2</sup> (Subrayado y resaltado añadido). Asimismo, el Doctor Dante Mendoza Rodríguez<sup>3</sup> -como resultado de la consulta efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión a la Facultad de Medicina de San Fernando de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos -, manifestó que ***“ante los casos de ACNÉ con poliquistosis ovárica se debe descartar en primer lugar la persistencia de esta patología o su recurrencia, antes de someterse a la operación de desmabrasión (...)”***.

En tal sentido, ha quedado acreditado que, contrariamente a lo señalado por la Clínica, la condición hormonal en la que se encontraba la denunciante resultaba importante a efectos de determinar si la intervención a la que sería sometida podría generarle algún tipo de riesgo para la salud. Por tal motivo, se hacía necesario que el médico encargado – en este caso el Doctor Jorge Enrique Hidalgo Penalillo- estableciera si la poliquistosis ovárica reportada por la señorita Silva se encontraba controlada. Sin embargo, la Clínica no efectuó ningún tipo de análisis que permitiera establecer el estado de la poliquistosis ovárica presentada por la denunciante y, en consecuencia, la existencia de cierto riesgo.

---

<sup>2</sup> Véase a fojas 222.

<sup>3</sup> Profesor Principal del Departamento Académico de Medicina Humana y Presidente del Comité de la Especialidad de Dermatología Médica de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

En su defensa, la Clínica ha argumentado que no tenía obligación de efectuar análisis previos a la intervención, dado que la denunciante habría informado que su problema estaba controlado y al hecho que la dermoabrasión facial no se encontraba sujeta a algún tipo de protocolo preoperatorio. Al respecto, corresponde señalar que, si bien la Sociedad de Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética del Perú ha expresado que no existen protocolos establecidos o exigencias que obliguen al cirujano a ordenar análisis y riesgo quirúrgico previos a una dermoabrasión, también ha manifestado que: “(...) la valoración preoperatoria se orienta al estado físico actual de la paciente, el que se fundamenta principalmente en los datos de la anamnesis y examen físico (...)”. (Subrayado añadido).

Por ello, toda vez que entre los datos contenidos en la anamnesis<sup>4</sup> de la denunciante figuraba el que ésta presentaba un historial de poliquistosis ovárica que había sido tratado desde marzo de 2001, resultaba de trascendental importancia que el médico tratante determine si ésta se encontraba activa. Debe precisarse que el hecho que la señorita Silva hubiera referido que su condición hormonal estaba controlada, no constituye un eximente de responsabilidad, ya que, tomando en consideración los efectos que una dermoabrasión podría ocasionar –los cuales podrían no haber sido conocidos por la denunciante-, constituía obligación de la Clínica el determinar con certeza si la mencionada intervención estaba contraindicada.

Sin embargo, en el presente caso ha podido establecerse que la Clínica realizó la dermoabrasión facial sin determinar si la poliquistosis de la denunciante se encontraba activa, procedimiento que habría precipitado la aparición de acné nodular en su rostro, de conformidad con lo mencionado por el Doctor Aldo Stucchi – dermatólogo recomendado a la señorita Silva por la propia Clínica-, el cual señaló: “(...) *Dentro de las causas precipitantes, se encuentra la dermoabrasión facial practicada en julio de 2002, dicha intervención quirúrgica, (...) inestabiliza los receptores androgenicos faciales, como tantas otras intervenciones de cirugía plástica y reconstructiva, claro que dicho efecto es mayor en pacientes con alteraciones androgenicas no estabilizadas (...)*”<sup>5</sup>.

Asimismo, en el referido informe el dermatólogo estableció que: “(...) *para terminar consideramos de especial relevancia, **el destacar que se ha hecho uso crónico y abundante de la betametasona (Betnovate) corticoide fluorado de extraordinaria penetración en la dermis y acción anti (Sic) inflamatoria, que infelizmente precipitó y potenció aun más la exuberancia de este proceso de la patología sebacea (...)***” (Subrayado y resaltado añadido). Ésta afirmación coincide con aquella contenida en el informe del

<sup>4</sup> Conjunto de los datos clínicos relevantes y otros del historial de un paciente, de conformidad con lo señalado por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. En: <http://www.rae.es/>.

<sup>5</sup> Ver a fojas 24 del expediente.

Doctor Manuel del Solar Chacaltana<sup>6</sup> -como resultado de la consulta formulada por la Secretaría Técnica de la Comisión a la Universidad Peruana Cayetano Heredia-, en el que manifiesta que en el manejo post-operatorio de una dermabración no está indicada ninguna crema corticoide (betametasona), toda vez que su acción inmunosupresora favorecía las infecciones y retrasaba la cicatrización<sup>7</sup>.

Resulta importante destacar que, no obstante la Sociedad de Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética del Perú indicó que el *Betnovate* no produce acné nodular, ha aceptado que éste podía sensibilizar los receptores hormonales de la piel, situación que habría generado el efecto precipitante al que hizo referencia el Doctor Aldo Stucchi.

En relación con los efectos nocivos que habría generado la indebida prescripción de dicho medicamento, la Clínica indicó que la aparición de acné nodular en el rostro de la denunciante era consecuencia de la suspensión radical del medicamento *Betnovate*, la cual, de conformidad con la información que obra en el expediente se realizó en enero de 2003. Sin embargo, de la revisión del informe elaborado por el Doctor Aldo Stucchi, puede desprenderse que el tiempo de enfermedad que tenía la señorita Silva, al 8 de febrero de 2003, era de dos meses aproximadamente, es decir, que el problema no se había generado en enero – cuando se suspendió el uso de dicho medicamento- sino en diciembre de 2002<sup>8</sup>.

En tal sentido, el problema de acné nodular se produjo cuando el tratamiento derivado de la intervención realizada por la Clínica a la señorita Silva aún se encontraba a cargo de ésta. En efecto, de la revisión de la Historia Clínica presentada por la denunciada puede desprenderse que, no obstante la dermoabración se realizó el 26 de julio de 2002, la señorita Silva seguía siendo tratada por la Clínica en diciembre de 2002, resultando que la última anotación respecto de la situación de la paciente se efectuó en marzo de 2003. Asimismo, es importante destacar que, de conformidad con la información recogida en la Historia Clínica, puede desprenderse que la recuperación de la denunciante nunca fue total, ya que el 18 de noviembre de 2002, se consignó que la evolución del estado señorita Silva con relación a la intervención realizada no era normal y que se observaba un enrojecimiento inusualmente prolongado en ambas mejillas<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup> Médico dermatólogo, profesor de la Facultad de Medicina Alberto Hurtado de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y Jefe de Dermatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

<sup>7</sup> Véase el expediente a fojas 401.

<sup>8</sup> A fojas 24 del expediente.

<sup>9</sup> Ver el expediente a fojas 62.

Toda vez que ha quedado acreditado que la Clínica realizó una dermabración facial y prescribió el uso del medicamento *Betnovate* sin tomar en consideración la condición hormonal de la denunciante y, en consecuencia, los efectos precipitantes que éstos podrían causar, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

Asimismo, corresponde confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión dado que ésta resulta idónea para revertir los efectos de la conducta infractora en que ha incurrido la denunciada<sup>10</sup>. Precisándose que el monto que la Clínica devolverá a la señorita Silva debe incluir los intereses legales generados desde la fecha en que ésta efectuó el pago, hasta el momento en que se produzca el cumplimiento de la presente medida correctiva.

### III.2. Graduación de la sanción

De acuerdo a lo señalado por el artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor, la sanción a imponerse deberá ser establecida tomando en consideración la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

En el presente caso, ha quedado acreditada la existencia de una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor. En tal sentido, a efectos de graduar la sanción debe tomarse en consideración la gravedad de los hechos verificados, los cuales involucran la falta de diligencia observada por la Clínica al realizar un procedimiento de dermabración y prescribir el medicamento *Betnovate* sin tener certeza respecto de los efectos que ello podría generar en la salud de la paciente. Asimismo, corresponde tener en cuenta el daño potencial que conductas como las desarrolladas por la denunciada pudieron ocasionar en otros usuarios de

---

<sup>10</sup> LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Artículo 42º.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

(...)

**g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;**

h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;

(...)

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

sus servicios, situación que haría peligrar la confianza de los consumidores en la prestación de servicios relacionados con la atención de la salud.

Adicionalmente, debe señalarse que sancionar la existencia de una infracción como la verificada en el presente caso resulta de especial importancia, ya que permite crear incentivos para que instituciones como la denunciada desarrollen una labor diligente, transparente y acorde con los parámetros de corrección y eficiencia que deben regir el actuar de todas las empresas en el mercado. Por tanto, corresponde confirmar resolución apelada que sancionó a la Clínica con una multa ascendente a 5 UIT.

### III.3. Sobre el pago de costas y costos

De conformidad con lo establecido por el artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI, *“(...) la Comisión (...) además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.”*

Toda vez que se ha confirmado la existencia de una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 la Ley de Protección al Consumidor, corresponde ordenar a la Clínica que asuma el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido la señorita Silva durante la tramitación del presente procedimiento.

## IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

**PRIMERO:** confirmar la Resolución N° 0947-2005/CPC que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señorita Hilda Maribel Silva Monroy en contra de Juvencia Centro de Cirugía Estética S.A.C. por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

**SEGUNDO:** ordenar a Juvencia Centro de Cirugía Estética S.A.C., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señorita Hilda Maribel Silva Monroy, los US\$ 500,00 pagados por la dermabradación. Precisándose que el monto que la denunciada devolverá a la denunciante debe incluir los intereses legales generados desde la fecha en que ésta efectuó el pago, hasta el momento en que se produzca el cumplimiento de la presente medida correctiva.

**TERCERO:** sancionar a Juvencia Centro de Cirugía Estética S.A.C. con una multa ascendente a cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias.

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia**

**RESOLUCIÓN N° 0374-2006/TDC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE N° 435-2003/CPC**

**CUARTO:** ordenar a Juvencia Centro de Cirugía Estética S.A.C. que asuma el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la señorita Hilda Maribel Silva Monroy durante la tramitación del presente procedimiento.

***Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Baltazar Durand Carrión, Sergio Alejandro León Martínez, Lorenzo Antonio Zolezzi Ibarcena, José Alberto Oscátegui Arteta y Luis Bruno Seminario De Marzi.***

**JUAN FRANCISCO ROJAS LEO  
Presidente**