

CIUDADANO
JEFE DE LA SALA DE SUSTANCIACION DEL
INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACION DEL CONSUMIDOR Y DEL
USUARIO, I.N.D.E.C.U.
SU DESPACHO.-



Referencia: Expediente N° DEN-2253-2005-0101

Denunciante: [REDACTED]

Denunciado: A.P.S. Clínicas Rescarven, C.A.

Yo, **Emma Pimentel H.**, titular de la cédula de identidad N° 11.230.140, abogado en ejercicio y de este domicilio, inscrito en el I.P.S.A. bajo el número 70.075, actuando en representación de **ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD CLINICAS RESCARVEN, C.A.**, antes denominada CONSULTORIOS MEDICOS RESCARVEN, C.A., sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas e inscrita por ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda, en fecha 20 de septiembre de 1995, bajo el N° 58, Tomo 408-A Sgdo., cuyo cambio de denominación fue acordado por la Asamblea General Extarordinaria de Accionistas de la Compañía celebrada en fecha 31 de enero de 2002, quedando el Acta respectiva inscrita ante la citada Oficina de Registro Mercantil, en fecha 19 de febrero de 2002, bajo el N° 6, Tomo 24-A-Sgdo.; cuyo registro mercantil, acta de asamblea de accionistas y constancia de mi representación reposan en el expediente que de este caso lleva la Sala de Sustanciación del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), ante su competente autoridad ocurro dentro del lapso establecido en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, con la finalidad de presentar escrito de defensa en los términos siguientes:

Ciudadano Jefe de la Sala de Sustanciación, el presente proceso administrativo tiene lugar en virtud de la denuncia presentada en fecha 5 de abril de 2005, ante este Instituto, por el ciudadano [REDACTED], titular de la cédula de identidad No. V. [REDACTED], quien en su condición de Afiliado suscribió en fecha 6 de julio de 2004 con ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD CLINICAS RESCARVEN, C.A., un Contrato de Afiliación, al Plan de Salud CLINICAS RESCARVEN TOP.

Ocheeta y Puet (87)



Ochueca y Ocho (88)

En fecha 5 de abril de 2005, la Jefa de Sala de Sustanciación admitió la mencionada denuncia, dando así apertura al procedimiento conciliatorio, mediante el auto de apertura del acto conciliatorio de fecha 18 de abril de 2005.

Tal y como se evidencia del expediente que de este caso lleva la Sala de Conciliación, el 18 de abril de 2005, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), emitió la primera boleta de citación tanto a mi representada como al denunciante para la celebración del acto conciliatorio. Sin embargo, mi representada no pudo asistir al mencionado acto, levantándose así la respectiva acta de no comparencia de fecha 26 de abril de 2005.

Es por tal motivo, que en esa misma fecha, la Sala de Conciliación vuelve a emitir una boleta de citación a las partes para convocarlos a un nuevo acto conciliatorio a celebrarse en 19 de mayo de 2005, en el cual se acordó el diferimiento del mencionado acto para el día 31 de mayo de 2005, y en esa misma fecha, las partes acuerdan diferir de nuevo el acto conciliatorio para el día 10 de junio de 2005.

En fecha **28 de septiembre de 2006**, el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, en cumplimiento con las normas jurídicas vigentes emitió notificación de posible perención, mediante oficio remitido al domicilio procesal del denunciante, el cual consta en el expediente que reposa en este Instituto signado desde el folio número 39 al 40, con el fin de notificarlo sobre el contenido del artículo 64 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, el cual dispone:

"Si el procedimiento iniciado a instancia de un particular se paraliza durante dos (2) meses por causa imponible al interesado, se operará la perención de dicho procedimiento. El término comenzará a partir de la fecha en que la autoridad administrativa notifique al interesado.

Vencido el plazo sin que el interesado hubiere reactivado el procedimiento, el funcionario procederá a declarar la perención".

Es el caso que la mencionada notificación de posible perención fue recibida al domicilio procesal del señor [REDACTED] en fecha **26 de octubre de 2006**.

En consecuencia, en fecha 9 de diciembre de 2007, es decir, transcurrido más de un año que el procedimiento estuvo paralizado, este Instituto, en cumplimiento con los



artículos 145 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y el 64 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos dictó AUTO DE PERENCIÓN, así como el Archivo el expediente administrativo (Folios 43 y 44).

Lo que nos llama profundamente la atención y no cabemos en nuestro asombro, es que en el mismo expediente que se supone que estaba **archivado y perimido**, descansa un Acta de fecha 7 de marzo de 2007, por medio del cual el denunciante solicita que el expediente sea remitido a la Sala de Sustanciación. Y no sólo es que existe una solicitud por parte del denunciante remitiendo el expediente a sustanciación, sino que la Sala de Conciliación libra un Auto de remisión a Sustanciación.

Resulta evidente, que se está violando el derecho a la defensa de mi representa consagrado en la Constitución Bolivariana de Venezuela al dar continuidad a un procedimiento administrativo el cual fue declarado por el propio Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario como perimido y en consecuencia archivado.

En consecuencia, muy respetuosamente solicito a esta competente Autoridad DECLARE la nulidad absoluta del Acto de Proceder de fecha 27 de marzo de 2007, en el cual de ordena instruir, sustanciar y citar nuevamente a mi representada, así como el cierre del expediente administrativo por encontrarse perimido, como bien lo notificó este Instituto al denunciante **en fecha 26 de 2006.**

A los efectos de toda notificación, señalamos como domicilio de nuestra representada: Avenida Ernesto Blohm, piso 2. Torre Diamen, Urbanización Chuao.

Es Justicia que espero en Caracas a la fecha de su presentación.


Emma Rimentel H.

Ocheeth 7 num (89)

CARACAS , jueves, 07 de junio de 2007

AUTO DE REVISIÓN DE LA CAUSA

Visto que en fecha **31-05-2007** se celebró la Audiencia Oral y Pública del procedimiento administrativo identificado con el expediente Nro **DEN-002253-2005-0101**, esta Sala de Sustanciación procederá a analizar los alegatos y pruebas presentados en un lapso no mayor de seis (06) días hábiles.

Posteriormente, se remitirá el presente caso al Presidente de este Instituto en un intervalo de tres (03) días hábiles, para que proceda a dictar la decisión respectiva en un período de cinco (05) días hábiles.

Todo esto de conformidad con lo establecido en el único aparte de artículo 147 de la Ley de Protección al Consumidor y el Usuario.

MIRNA MEDINA
ABOGADO SUSTANCIADOR

DRA. YSOLINA MOYA
JEFE DE SALA DE SUSTANCIACION

Mendoza (90)

Se acordó



**CIUDADANO
JEFE DE LA SALA DE SUSTANCIACIÓN DEL
INSTITUTO PARA LA DEFENSA Y EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR Y DEL
USUARIO I.N.D.E.C.U.
SU DESPACHO**

El suscrito, [REDACTED], venezolano, mayor de edad, domiciliado en Caracas y titular de la C. de I. N° V-[REDACTED], asistido en este acto por José Rafael Salazar, venezolano, mayor de edad, abogado en ejercicio, titular de la C. de I. N° 10.464.723, e inscrito en el Inpreabogado bajo el N° 123.523, acudo respetuosamente ante Usted y expongo:

1) En fecha 31 de mayo de 2005 se llevó a cabo la audiencia oral y pública del procedimiento administrativo N° DEN-002253-2005-0101. En esa ocasión, la parte denunciada, ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD CLINICAS RESCARVEN, C.A., consignó un escrito de defensa en el cual se señalan una serie de argumentos y defensas ante los cuales alegamos lo siguiente:

a) El procedimiento de conciliación ante este organismo constituye un procedimiento separado y autónomo respecto del procedimiento de sustanciación de la denuncia, máxime cuando lo que se denuncia es la violación de derechos y garantías constitucionales por parte de un particular, por medio de la inclusión de cláusulas de carácter discriminatorio, tal y como se evidencia pertinentemente del presente expediente. Consiguientemente, tratándose de la violación de derechos y garantías constitucionales este Organismo se encuentra en el deber de proceder de oficio a pronunciarse sobre la violación de tales derechos, tal y como lo ha venido haciendo en uso de sus atribuciones y deberes particulares.

b) El supuesto auto por medio del cual se declara la perención no tiene fecha real, pues el mismo indica el 9 de diciembre de 2007, ahora que esa fecha aún no ha ocurrido. Por ende, independientemente de que pueda tratarse de un error material, ese error imposibilita el conocimiento de la fecha exacta en la que eventualmente se ha señalado tal perención, por lo que debe considerarse inexistente.

c) Las potestades de la Sala de Sustanciación y de este Organismo van más allá de las relacionadas con el procedimiento de conciliación, que constituye una mera incidencia del proceso sancionatorio, por lo que es necesario que este Organismo se pronuncie sobre la violación de los derechos y garantías constitucionales a la salud, a la no discriminación y a la prestación de los servicios de manera continua y adecuada, establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. A estos fines, reiteramos cada una de nuestras peticiones iniciales de protección de derechos y garantías, y solicitamos respetuosamente que se impongan las sanciones correspondientes y se declare la existencia de cláusulas contrarias a la constitución en contratos de adhesión, con las consecuencias previstas en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario.

1. Cuello y otros/01



Sala de Sustanciación

ACTA

Hoy, en Caracas a los siete (7) días del mes de agosto de 2008, siendo las 11:50AM, comparece por ante esta Sala de Sustanciación del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario (INDECU), el ciudadano [REDACTED], titular de la cédula de identidad número V-[REDACTED], quien en su carácter de denunciante en contra de la sociedad mercantil denominada **A.P.S. CLINICAS RESCARVEN,C.A.**, quien expuso lo siguiente: "COMPARECI EL DIA DE HOY PARA SABER EL ESTADO DEL EXPEDIENTE". Es todo. Terminó, se leyó y conforme firman.


LIZ D. LOPEZ ROMERO
Abogado Sustanciador

[REDACTED]
EL COMPARECIENTE

EXP-DEN-002253-2005-0101



Noviembre 4 de 2008

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS INDUSTRIAS LIGERAS
Y COMERCIO
INSTITUTO PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y
SERVICIOS
INDEPABIS
PRESIDENCIA

Caracas, 27 de febrero de 2009

El presente procedimiento administrativo, identificado con el expediente N° DEN-002253-2005-0101, se inició por Denuncia, de fecha 05-04-2005, interpuesta por el ciudadano [REDACTED], titular de la cédula de identidad número [REDACTED], domiciliado en Avenida Orinoco, Quinta Los Olivos, Bello Monte, Parroquia El Recreo, Caracas; en contra de la sociedad mercantil denominada A.P.S CLÍNICAS RESCARVEN, C.A. (ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD CLINICAS RESCARVEN, C.A. RIF:J-30292401-4); empresa ubicada en Avenida Ernesto Blohm, Piso 2, Torre Diamen, urbanización Chuao, e inscrita ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda el 20 de septiembre de 1995, bajo el N°.58, Tomo 408-A Sgdo., cuyo cambio de modificación fue acordado por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de la compañía celebrada en fecha 31 de enero de 2002, bajo el N°. 6, Tomo 24-A-Sgdo.

Moventela y tres (93)

En la referida denuncia se dejó constancia de lo siguiente:

"El denunciante manifiesta que en el mes de Julio de 2004, contrató los servicio del denunciado con el fin de obtener servicios médicos asistenciales, la cual se vencería en el mes de Julio de 2005; ahora bien, es el caso que en fecha 04-10-2004, la empresa procedió a dar por terminado el contrato de salud, por ser el beneficiario VIH positivo. Solicita la intervención del INDECU, a los fines que de apertura el respectivo procedimiento administrativo. El denunciante solicita que el cumplimiento del contrato, y en este sentido, su plena vigencia".

Agotada la vía conciliatoria sin que las partes hayan logrado un acuerdo satisfactorio que finalice la controversia existente, es remitido a la Sala de Sustanciación el expediente número DEN-002253-2005-0101, con el objetivo de que se continúe el procedimiento administrativo ordinario.

En fecha 27-03-2007 se dictó el correspondiente Auto de Proceder, por cuanto se desprende la presunta comisión de hechos descritos como violatorios de la normativa legal de Protección al Consumidor y al Usuario.

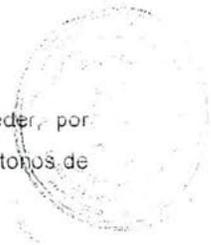
Conforme lo establece el artículo ciento cuarenta y siete (147) de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, en fecha 26-04-2007, la parte denunciada se dio por notificada, mediante Boleta de Citación (folio 49), del inicio del procedimiento en Sala de Sustanciación, a los fines de que compareciera dentro del lapso de 10 días hábiles a rendir declaración y presentar sus pruebas en relación al presunto incumplimiento de contrato en que había incurrido, en contravención de lo establecido en el artículos 18, 47 y 92 ejusdem.

Corre al folio 50, acta de fecha 11-05-2007, siendo las 11:45am, donde consta la comparecencia del abogado **EMMA PIMENTEL**, titular de la Cédula de Identidad N° V-11.230.140, IPSA. 70.075, en su carácter de apoderada judicial de **RESCARVEN, C.A.**, quien expuso: "Consigno en este acto escrito contentivo de dos (2) folios útiles, así como los demás recaudos exigidos en la boleta de citación".

Consta en folio 81 del expediente, que en fecha 21-05-2007, conforme lo establece el artículo ciento cuarenta y siete (147) de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, se dictó **Auto de Examen**, en el cual fue fijada la celebración de la **Audiencia Oral y Pública**, en fecha 31-05-2007, a las (08:30 AM), en la Sala de Sustanciación del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y el Usuario.

Corre inserto al folio 82, auto donde se indica, que visto el cartel de prensa de fecha 27-04-2004, mediante el cual se notifico a todos los Administrados que durante los días 30 de abril, 2, 3 y 4 de mayo de los corrientes, esta Sala de Sustanciación no tendría despacho por razones operativas y que por consiguiente se correría los lapsos, en todo a lo relacionado a consignación de alegatos, pruebas, audiencias orales e interposición de Recursos. De conformidad con lo establecido en el artículo 42 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Esta Sala acordó la fijación de la Audiencia Oral y Pública para el día 31-05-2007.

En fecha 31-05-2007, conforme lo establece el artículo ciento cuarenta y siete (147) de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, tuvo lugar la Audiencia



94
Zorventey Cuatros

Oral y Pública, en la cual se levantó acta dejando constancia que transcurridos los diez (10) minutos establecidos como margen de espera para efectuarse el acto establecido, compareció la ciudadana EMMA MARIA PIMENTEL HERREZUELO, titular de la Cédula de Identidad N°. V-11.230.140, en su carácter de representante de la sociedad mercantil denominada **APS. CLINICAS RESCARVEN, C.A.**, quien expuso: "Ratifico en todas y cada una de sus partes el escrito de defensa consignado en fecha 11-05-2007". Es todo. Así mismo se dejó constancia que no compareció la parte denunciante ni por sí ni por medio de representante legal alguno.

Posteriormente, en fecha 07-06-2007, conforme lo establece el artículo ciento cuarenta y siete (147) de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, se dictó el **Auto de Revisión de la Causa (folio 90)**, dando inicio al lapso procesal para la emisión de la correspondiente decisión.

Corre inserto al folio 9, escrito constante de un (1) folio consignado por el denunciante.

Corre al folio 92, acta levanta al denunciante en fecha 07-08-2008, donde consta que reviso el expediente para saber el estado del mismo.

Estudiadas y analizadas cada una de las actuaciones practicadas y los recaudos contenidos en el presente expediente este Despacho pasa a decidir en base a lo siguiente:

El denunciante manifiesta que en el mes de Julio de 2004, contrató los servicios del denunciado con el fin de obtener servicios médicos asistenciales, la cual se vencería en el mes de Julio de 2005; ahora bien, es el caso que en fecha 04-10-2004, la empresa procedió a dar por terminado el contrato de salud, por ser el beneficiario VIH positivo. El denunciante solicita que el cumplimiento del contrato, y en este sentido, su plena vigencia".

Así mismo alego en su escrito de denuncia lo siguiente: " (...) De otro lado, de la revisión efectuada de las normas que determinan la relación



Denuncia y línea (95)

contractual, no se observa que exista la previsión, ante la cual la empresa, que ofrece planes integrales de salud, puede dar por terminado el contrato por presentarse, justamente problemas relacionados con la salud de los beneficiarios ...

(...)

1. Se indica que el Contrato de Afiliación al Plan de Salud, numeral 14.4, hace referencia a falsedad, inexactitudes u omisiones que podrían permitir la terminación unilateral del contrato por parte de esa empresa, pero sin especificar cual de estos supuestos se estaría aplicando. Sin perjuicio de esta imprecisión, estimamos oportuno señalar, que no se ha ocultado a Rescarven la condición de VIH + de Ceferino Castro, mas aun cuando fue esa misma compañía, a través de su Bionalista Lic. Rebeca Benhayon, quien en fecha 05-03-97 (copia adjunta marcada "C"), diagnostico e informo acerca de tal condición de seropositividad, con lo cual la empresa se encontraba en pleno conocimiento acerca de dicha condición de salud.

(...)

De los hechos narrados, y tal como se vera mas adelante, puede derivarse con meridiana claridad que la pretendida terminación contractual unilateral por parte de Rescarven, sobrevino de manera arbitraria, por cuanto no existen elementos contractuales o normativos que sustenten, avalen o legitimen tal comportamiento, siendo que lo que priva en una aptitud discriminatoria en perjuicio de este segmento de la población afectado por la epidemia.

La aptitud asumida por la empresa, además de defraudar las condiciones en las cuales se contrato y cancelo la cobertura y al pretender terminar de forma unilateral este contrato, frustraría el acceso a los servicios que ofrece atentando en contra de la salud y a la vida de sus afiliados/as o beneficiarios/as.

(...)

Adicionalmente solicitamos, eliminar el cuadro de póliza y cualquier otro instrumento dentro de este sistema de seguros y afiliación, expresiones y restricciones de carácter discriminatorio de acuerdo a los argumentos señalados, y finalmente, que el INDECU, en atención a sus atribuciones, determine la aplicación de las sanciones, multas y correctivos que correspondan. (...)



Noventa y Seis (96)

La representante de la empresa denunciada señalo en el escrito presentado en la Audiencia Oral y publica lo siguiente:

(...) Ciudadano Jefe de la Sala de Sustanciación, el presente proceso administrativo tiene lugar en virtud de la denuncia presentada en fecha 5 de abril de 2005, ante este Instituto, por el ciudadano [REDACTED], titular de la Cedula de identidad N°. [REDACTED] quien en su condición de afiliado suscribió en fecha 6 de julio de 2004 con Administradora de Planes de Salud Clínicas Rescarven, C.A., un contrato de Afiliación, al plan de salud Clínicas Rescarven Top.

(...)

En consecuencia, en fecha 09 de diciembre de 2007, es decir transcurrido mas de un año que el procedimiento estuvo paralizado, este Instituto, en cumplimiento con los artículos de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y el artículo 64 de la Ley Orgánica de Procedimientos administrativos dicto auto de perención, así como el archivo del expediente administrativo (folios 43 y 44)

(...)

Antes de pronunciarse sobre la existencia o no de violación alguna a las disposiciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, este Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), órgano sucesor del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), cree oportuno señalar que el artículo 3 del mencionado texto legal dispone, lo siguiente: "Quedan sujetos a las disposiciones de la presente Ley, todos los actos jurídicos, celebrados entre proveedores de bienes y servicios y consumidores y usuarios, relativos a la adquisición y arrendamiento de bienes, a la contratación de servicios públicos o privados y cualquier otro negocio jurídico de interés económico para las partes."

En este mismo sentido, el artículo 4 del texto legal señalado anteriormente, define quienes son proveedores y quienes son usuarios. Los primeros son todas aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que desarrollen actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores y usuarios, mientras que los segundos, son todas aquellas personas naturales o jurídicas, que utilicen o disfruten servicios de cualquier naturaleza como destinatario final.

Procedente de violar (P)

A tal efecto, la representante del establecimiento denunciando entre sus alegatos no manifestó nada para la defensa de su representado ni tampoco aportó pruebas para desvirtuar el hecho denunciado, por lo tanto al no existir elementos probatorios alguno consignados por la representante de dicha empresa que desvirtúe los hechos denunciados por el ciudadano ██████████ ██████████ ██████████, este Despacho una vez examinado los antecedentes administrativos del caso, que nos ocupa concluye que el establecimiento de autos, esta incurso en los ilícitos establecidos en la Ley especial que regula la materia, por consiguiente se considera que los hechos denunciados encuadran dentro de la norma de Protección al consumidor y al usuario.

En cuanto a lo alegado por la representante de la empresa denunciada **A.P.S CLÍNICAS RESCARVEN, C.A.**, que en fecha 09 de diciembre de 2007, es decir transcurrido mas de un año que el procedimiento estuvo paralizado, este Instituto, en cumplimiento con los artículos de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario y el artículo 64 de la Ley Orgánica de Procedimientos administrativos dicto auto de perención, así como el archivo del expediente administrativo, en consecuencia se declare la nulidad absoluta del Acto (auto) de Proceder de fecha 27 de marzo de 2007, así como del cierre del expediente administrativo por encontrarse perimido; al respecto este despacho se permite señalar, que puede evidenciarse del folio 45 acta de fecha siete (7) de marzo de 2007, donde consta la comparecencia del denunciante, y este solicito que el expediente sea remitido a la Sala de Sustanciación, el acta de remisión es anterior a la declaratoria de la perención, incurriendo la administración en un error, por lo tanto, de conformidad con el artículo 83 de la Ley Orgánica de Procedimientos administrativos que establece: "la administración podrá en cualquier tiempo corregir errores, materiales o de cálculo en que hubiere incurrido en la configuración de los actos administrativos". A tal efecto lo argumentado en este punto por la representante de **A.P.S CLÍNICAS RESCARVEN, C.A.**, no se valora a su favor.

En tal sentido, este despacho procede a dejar sin efecto el acto dictado en fecha 09 de diciembre de 2007 que corre inserto a los folios 43 y 44 de conformidad con el artículo artes indicado, por cuanto la solicitud de remisión fue antes de la declaratoria de perención.

Quinta y octavo (98)

En consecuencia, el auto de proceder dictado en fecha 27 de marzo de 2007 goza de plena eficacia y validez, ya que este auto, igualmente fue antes de la declaratoria de la perención.

Ahora bien, tal como puede evidenciarse del folio 18 de fecha 04-10-2004, se evidencia que **CLÍNICAS RESCARVEN**, decide dar por terminado el contrato de salud suscrito entre las partes, sin mencionar en dicha comunicación en que cláusulas del contrato se amparaban para dar por terminado el contrato, toda vez que las personas jurídicas que se dediquen a la prestación de los servicios por los cuales el denunciante contrato, están obligados a cumplir todas las condiciones para prestarlos en forma continua, regular y eficiente

En tal sentido este despacho indica, que Rescarven estaba en conocimiento de la enfermedad que padece el denunciante, pues puede evidenciarse al folio 17, que Rescarven realizó examen en fecha 05-03-1997, donde puede evidenciarse "determinación de anticuerpo Anti- HIV: Reactivo", en el cual se recomendó la realización de la prueba confirmatoria Western-Blott, igualmente en el folio 19, se evidencia Referencia a Infectología de Ceferino Castro emitido por consultorios médicos Rescarven (Rescarvencito) en fecha 07-03-1997, donde anexa hepatología completa VS6, VDRL Y HIV cuyos resultados se juntaron – se refiere para valuación y seguimiento. Es conveniente indicar, que Rescarven tenía conocimiento desde marzo de 1997, que se le había realizado un Anti-Hiv, que si bien es cierto no arrojó que era positivo, no menos cierto también es que Rescarven mismo recomendó la realización de prueba confirmatoria contra ese virus, por lo tanto mal podrían proceder terminar el contrato cuando estaban en conocimiento de que el denunciante padecía tal enfermedad.

Por otra parte la finalidad de las empresas prestados de servicios relacionados con la salud, no puede ser única y exclusivamente el captar clientes y aumentar su patrimonio, debido a la importancia del servicio que ofrece, en el presente caso se trata de la salud un derecho humano reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos del 10 de diciembre de 1.948.

7 de marzo de 1997

De igual forma la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela consagra en su artículo 83 que:

"La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República".

En base a lo anteriormente expuesto el Estado debe promocionar la salud, prevenir en la medida de lo posible las enfermedades, y crear políticas dirigidas al mantenimiento de una buena atención tanto pública como privada donde predomine el interés por el ser humano. Es importante señalar que la misión de este Organismo es velar por la aplicación de la Constitución y las Leyes.

Al respecto, la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela de 1999, establece en su artículo 117, señala que: "Todas las personas tendrán Derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno...". (Subrayado nuestro).

De la precitada norma constitucional, se deduce que nuestro ordenamiento jurídico, consagra como una prerrogativa de los consumidores y usuarios, la recepción, goce y disfrute de bienes y servicios aptos para satisfacer sus necesidades, y mucho mas cuando se trata de salvaguardar la salud de aquellas personas que buscan a estas empresas, como la que hoy nos ocupa, para asegurarse por cualquier acontecimiento que les suceda en su salud, a su vez dicha norma ha sido desarrollado por el artículo dieciocho (18) de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, el cual establece el deber de brindar los servicios de

manera eficiente. Parte de esa calidad y eficiencia se traduce en el respeto y cabal cumplimiento de cada uno de los términos y condiciones que rigen el vínculo u obligación, situación que en el presente caso no ocurrió.



La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario en su artículo 6 ordinales 1°, 3° y 4°, dispone: "Son derechos de los consumidores y usuarios:

1°- La protección de su salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.

3° La información suficiente, oportuna, clara y veraz sobre los diferentes bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, con especificaciones de precios, cantidad, peso, características, calidad, riesgos y demás datos de interés inherentes a su naturaleza, composición y contraindicaciones que les permita elegir de conformidad con sus necesidades y obtener un aprovechamiento satisfactorio y seguro". (Subrayado nuestro).

4°- La promoción y protección jurídica y administrativa de sus derechos e intereses económicos y sociales en reconocimiento de su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado.

En este mismo sentido, disponen los Artículos 18 y 92 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario lo siguiente:

Artículo 18: "Las personas naturales y jurídicas que se dediquen a la comercialización de bienes y a la prestación de servicios público, como las instituciones bancarias y otras instituciones financieras, las empresas de seguro y reaseguro, las empresas operadoras de las tarjetas de crédito, cuyas actividades están reguladas por leyes especiales, así como las empresas que presten servicio de interés colectivo de venta y abastecimiento de energía eléctrica, servicio telefónico, aseo urbano, servicio de venta de gasolina y derivados de hidrocarburos y los demás servicios están obligadas a cumplir todas las condiciones para prestarlos en forma continua, regular y eficiente." (Artículo enunciativo).

Artículo 92: "Los proveedores de bienes o servicio, cualquiera sea su naturaleza jurídica, incurran en responsabilidad civil y administrativa, tanto por los hechos propios como por los de sus dependientes o auxiliares, permanentes o circunstanciales, aún cuando no tengan con los

Vertical stamp or signature on the right margin.

mismos una relación laboral".



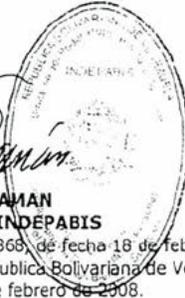
El objetivo primordial de la normativa transcrita, es proteger al consumidor y al usuario en su condición de débil jurídico en las transacciones del mercado, a fin de que el comerciante y proveedor le de cumplimiento real y efectivo a lo pactado o convenido, mucho más en aquellos casos en que una vez lograda su finalidad de captar a la clientela necesaria para su existencia, preste el servicio de manera distinta a la ofrecida o incumpla con alguna de las condiciones acordadas o convenidas, como ocurre en el presente caso; que aun cuando A.P.S CLÍNICAS RESCARVEN, C.A estaba en conocimiento desde marzo de 1997 que el denunciante en los exámenes que le realizo Rescarven se encontró determinación de anticuerpo ANTI-HIV: Reactivo, por lo tanto, considera este despacho que la empresa de autos no debió proceder a terminar el contrato de salud suscrito con el denunciante.

Rescarven

Por consiguiente y en virtud de la trasgresión de los artículos 18 y 92 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, este **INSTITUTO PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS (INDEPABIS)**, órgano sucesor del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), en uso de sus atribuciones legales y de conformidad con lo previsto en el artículo 122 ejusdem, decide sancionar con multa de **MIL (1000) UNIDADES TRIBUTARIAS** equivalente a la cantidad de **TREINTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS BOLIVARES FUERTES SIN CENTIMOS (Bs.F.37.632,00)** cumpliendo con lo establecido en el Decreto con Rango y Fuerza de Ley de Reconversión Monetaria, publicado en Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.638, en fecha 06 de marzo de 2007, a la sociedad mercantil **A.P.S CLÍNICAS RESCARVEN, C.A. (ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD CLINICAS RESCARVEN, C.A. RIF:J-30292401-4)**.

Notifíquese lo conducente al infractor mediante oficio, anexándose a la misma copia de la presente decisión y su correspondiente Planilla de Liquidación de Multa.

CÚMPLASE,



EDUARDO SAMÁN
PRESIDENTE DEL INDEPABIS

Designado mediante Decreto Presidencial N° 5.866, de fecha 18 de febrero de 2008,
Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela
N° 38.872, de fecha 18 de febrero de 2008.



ES/JO/RP:MOB/LDL
EXP No. DEN-002253-2005-0101

(Vertical handwritten text, possibly a date or reference number)

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS INDUSTRIAS LIGERAS
Y COMERCIO
INSTITUTO PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y
SERVICIOS
INDEPABIS
PRESIDENCIA

Caracas, 27 de febrero de 2009

NOTIFICACIÓN AL DENUNCIANTE

CIUDADANO(S):

[Redacted Name]

Presente -

Me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que en decisión de esta misma fecha, la Presidencia del INSTITUTO PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS (INDEPABIS), órgano sucesor del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), en el procedimiento administrativo identificado con el expediente signado DEN-002253-2005-0101, en virtud de la trasgresión de los artículos 18 y 92 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, este Instituto, en uso de sus atribuciones legales y de conformidad con lo previsto en el artículo 122 ejusdem, decide sancionar con multa de MIL (1000) UNIDADES TRIBUTARIAS equivalente a la cantidad de TREINTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS BOLIVARES FUERTES SIN CENTIMOS (Bs.F.37.632,00) al establecimiento A.P.S CLÍNICAS RESCARVEN, C.A. (ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD CLINICAS RESCARVEN, C.A. RIF:J-30292401-4).

Asimismo le(s) comunico, que de existir inconformidad con la presente decisión y de acuerdo con los artículos 85, 86 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos y el artículo 123 de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios usted(es) puede(n) interponer Recurso Jerárquico por ante el Ministro con competencia en materia de Industria Ligera y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presente notificación.

Eduardo Saman

EDUARDO SAMAN
PRESIDENTE DEL INDEPABIS

Designado mediante Decreto Presidencial Nº 5.868, de fecha 18 de febrero de 2008,
Publicado en la Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela
Nº 38.872, de fecha 18 de febrero de 2008.

ES/JO/RP MOB/CSB
EXP No DEN-002253-2005-0101

RECIBIDO POR EL DENUNCIANTE:

Nombre y Apellido (EN LETRA CLARA Y LEGIBLE): [Redacted]

C.I. No. [Redacted] Fecha 27/09/10 Selo [Redacted]

FUNCIONARIO ENCARGADO DE LA NOTIFICACIÓN:

Nombre y Apellido (EN LETRA CLARA Y LEGIBLE): Sarah Cortez

C.I. No. 6263783 Fecha: 22-09-10

Decreto 5868

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS INDUSTRIAS LIGERAS
Y COMERCIO
INSTITUTO PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y
SERVICIOS
INDEPABIS
PRESIDENCIA

Caracas, 27 de febrero de 2009

NOTIFICACIÓN AL DENUNCIADO

CIUDADANO (s):

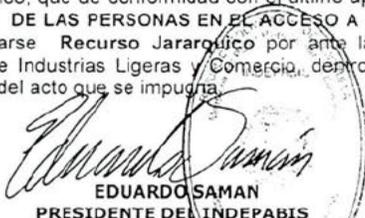
A.P.S CLÍNICAS RESCARVEN, C.A. (ADMINISTRADORA DE PLANES DE SALUD CLINICAS
RESCARVEN, C.A. RIF:J-302924014

Avenida Ernesto Blohm, Piso 2, Torre Diamen, urbanización Chuao.
Presente.-

Me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que en decisión de esta misma fecha, la Presidencia del INSTITUTO PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS (INDEPABIS), órgano sucesor del Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU, en el procedimiento administrativo identificado con el expediente signado con el número DEN-002253-2005-0101, en virtud de la trasgresión de los artículos 18 y 92 de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, este Instituto, en uso de sus atribuciones legales y de conformidad con lo previsto en el artículo 122 ejusdem, decide sancionarle con multa de MIL (1000) UNIDADES TRIBUTARIAS equivalente a la cantidad de TREINTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS BOLIVARES FUERTES SIN CENTIMOS (Bs.F.37.632,00).

Con esta comunicación, igualmente se le anexa la correspondiente Planilla de Liquidación de Multa para que proceda a cancelarla en las Oficinas del Banco de Venezuela, S.A., en la Cuenta Corriente No. 0102-0479-81-0000014342, más cercana a su domicilio en un lapso no mayor de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción de la misma.

Asimismo le comunico, que de conformidad con el último aparte del artículo 123 de la LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS (INDEPABIS), podrá interponerse Recurso Jarrarológico por ante la Ministra o Ministro con competencia en materia de Industrias Ligeras y Comercio, dentro de los Quince (15) días siguientes a la notificación del acto que se impugna.


EDUARDO SAMAN
PRESIDENTE DEL INDEPABIS

Designado mediante Decreto Presidencial N° 5.868, de fecha 18 de febrero de 2008,
Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela
N° 38.872, de fecha 18 de febrero de 2008.

ES/JO/RP:MOB/LEL
EXP No. DEN-002253-2005-0101

RECIBIDO POR EL DENUNCIADO:

Nombre y Apellido (EN LETRA CLARA Y LEGIBLE): _____

C I Nro. _____ Fecha: _____ Sello: _____

FUNCIONARIO ENCARGADO DE LA NOTIFICACIÓN:

Nombre y Apellido (EN LETRA CLARA Y LEGIBLE): _____

C I Nro. _____ Fecha: _____

