



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0081-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0004-2020/SPC

**PROCEDIMIENTO** : QUEJA  
**QUEJADA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA NORTE  
**QUEJOSA** : UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA  
**MATERIA** : QUEJA

**SUMILLA:** *Se declara improcedente la queja formulada por la Universidad María Auxiliadora contra la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, mediante la cual expusieron su disconformidad respecto a hechos realizados por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi; toda vez que ello no da cuenta de un presunto defecto de tramitación incurrido por dicho órgano resolutorio, que sea pasible de ser subsanado por la vía de la queja.*

Lima, 10 de enero de 2020

## ANTECEDENTES

1. Por Memorándum 0236-2017/CC3 del 29 de mayo de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 delegó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi (en adelante, la GSF) la labor de supervisar a diversas entidades educativas que brinden el servicio educativo universitario o superior. En mérito a ello, la GSF inició acciones de supervisión a la Universidad María Auxiliadora (en adelante, la Universidad) a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Por Carta 4462-2018/INDECOPI-GSF del 26 de diciembre de 2018 la GSF realizó un requerimiento de información a la Universidad, ante lo cual, el 8 de enero de 2019, la Universidad cumplió con dicho requerimiento adjuntando medios probatorios.
3. Posteriormente, mediante Memorándum 0048-2019/ILN-CPC del 9 de enero de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) encargó a la GSF la labor de supervisar a diversas entidades educativas que brinden el servicio educativo universitario o superior ubicados dentro de su competencia a efectos de que verifique el cumplimiento de lo establecido en el Código.
4. Al respecto, la GSF el 22 de enero de 2019 realizó una acción de supervisión en la página web de la Universidad, habiendo recabado información sobre las condiciones en que dicha administrada presta el servicio educativo. Asimismo, la GSF mediante la Carta 0146-2019/INDECOPI-GSF del mismo día puso en conocimiento de la Universidad la referida supervisión realizada.



5. Es así que, el 22 de noviembre de 2019, mediante Resolución 0922-2019/ILN-CPC la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Universidad por presunta infracción a las normas de protección al consumidor señaladas en el Código. Dicho procedimiento esta siendo tramitado por la Comisión bajo el Expediente 0092-2019/ILN-CPC-SIA.
6. El 2 de enero de 2020, la Universidad presentó un reclamo en queja contra la Comisión señalando que: (i) la GSF realizó acciones de supervisión sin contar con una delegación de facultades por parte de la Comisión; (ii) no existe un procedimiento que guíe de manera específica o general las actuaciones de supervisión de la GSF; y, (iii) la Carta 0146-2019/INDECOPI-GSF del 22 de enero de 2019, no informó a requirió la posibilidad de absolver su contenido, lo que involucró un afectación al derecho de defensa.
7. Mediante Memorándum 0011-2020/SPC del 7 de enero de 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) solicitó a la Comisión que presente sus descargos respecto de la queja interpuesta por la Universidad.
8. Por Memorándum 0002-2020-ILN-INDECOPI del 9 de enero de 2020, la Comisión presentó sus argumentos en relación con la queja, señalando que lo argumentado por la Universidad constituirían cuestionamientos de fondo sobre las actuaciones realizadas por la GSF, las mismas que habrían ocurrido con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo sancionador, por lo tanto, estos no darían cuenta de presuntos defectos de tramitación pasibles de ser subsanados dentro del procedimiento.

## ANÁLISIS

### Sobre el reclamo en queja

9. De conformidad con el artículo 169° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>1</sup>, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) y la Directiva 001-2009/TRI-

<sup>1</sup> **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 169°.- Queja por defectos de tramitación.**  
169.1 En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.  
(...)



INDECOPI<sup>2</sup>, el reclamo en queja constituye un medio de impulso en la tramitación de un procedimiento administrativo que pretende que la instancia superior ordene la subsanación de un defecto y continúe el trámite con arreglo a las normas correspondientes.

10. La queja se interpone contra los defectos de tramitación incurridos en un procedimiento administrativo, en especial contra aquellos que supongan la paralización del procedimiento, infracción de plazos, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámites, los mismos que deben ser subsanados antes de que se emita la resolución definitiva del asunto que ponga fin a la instancia respectiva.
11. Por tanto, el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja es la persistencia del defecto de trámite y la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento. Es decir, si bien la queja puede interponerse en cualquier estado del procedimiento antes de su conclusión, procederá cuando exista un defecto de trámite que haga necesario el mandato de subsanación correspondiente<sup>3</sup>.
12. En su escrito del 2 de enero de 2020, la Universidad expuso argumentos en relación a las actuaciones realizadas por la GSF a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en el Código, detallado en párrafo 6.
13. Como puede apreciarse, dicha administrada no ha sustentado la existencia de un presunto defecto en la tramitación del procedimiento a cargo de la Comisión, sino que describieron su disconformidad respecto a hechos de fondo realizados por la GSF, las mismas que habrían ocurrido con anterioridad al inicio del procedimiento administrativo sancionador.
14. En atención a que lo expuesto no corresponde ser analizado por esta vía procedimental, al no versar sobre presuntos defectos de tramitación incurridos por la Comisión que requieran ser subsanados para que continúe el

<sup>2</sup> **DIRECTIVA 001-2009/TRI-INDECOPI. PROCEDIMIENTO DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN. IV. CONTENIDO. 1. Admisión de las quejas.**

1.1 La queja por defectos de tramitación constituye un remedio procesal por el cual el administrado que sufre un perjuicio derivado de un defecto en la tramitación del procedimiento acude al superior jerárquico de la autoridad o funcionario quejado para que conozca de la inactividad procedimental injustificada y la desviación en la tramitación de los expedientes administrativos, con el objeto de que proceda su subsanación.  
(...)

<sup>3</sup> **DIRECTIVA 001-2009/TRI-INDECOPI. PROCEDIMIENTO DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN. IV. CONTENIDO. 1. Admisión de las quejas.**

(...)  
1.2 La queja por defectos de tramitación, a diferencia de los recursos, no procura la impugnación de una resolución, sino constituye un remedio en la tramitación que busca se subsane el vicio vinculado a la conducción y ordenamiento del procedimiento para que éste continúe con arreglo a las normas correspondientes. En tal sentido, el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja por defectos de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0081-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0004-2020/SPC

procedimiento, corresponde declarar improcedente la queja presentada.

15. Sin perjuicio de ello, la Comisión en su informe también señaló que los cuestionamientos formulados por la quejosa en su escrito de queja serán atendidos de forma oportuna al momento de la emisión de un pronunciamiento final del procedimiento.

### **RESUELVE:**

Declarar improcedente la queja formulada por la Universidad María Auxiliadora contra la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, mediante la cual expusieron su disconformidad respecto a hechos realizados por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Indecopi; toda vez que ello no da cuenta de un presunto defecto de tramitación incurrido por dicho órgano resolutorio, que sea pasible de ser subsanado por la vía de la queja.

**SEGUNDO:** Disponer que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte archive una copia de la presente resolución de queja en el Expediente 0092-2019/ILN-CPC-SIA.

***Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.***

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
**Presidente**