



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 0080-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0003-2020/SPC

PROCEDIMIENTO : QUEJA
QUEJADA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
QUEJOSA : CARMEN ROMÁN ROSALES
MATERIA : QUEJA

SUMILLA: *Se declara improcedente el reclamo en queja formulado por la señora Carmen Román Rosales contra la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en lo referido a la presunta omisión de funciones de la asistente a cargo del Expediente 1315-2019/CC2, toda vez que dicho cuestionamiento no es pasible de ser conocido y resuelto por la vía de la queja.*

Lima, 10 de enero de 2020

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 11 de octubre de 2019, la señora Carmen Román Rosales (en adelante, la señora Román) interpuso una denuncia contra Transportes Cruz del Sur S.A.C. (en adelante, Cruz del Sur), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Dicho procedimiento está siendo tramitado bajo el Expediente 1315-2019/CC2.
2. Por Resolución 1 del 12 de noviembre de 2019, la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Román; asimismo, se citó a las partes a una audiencia de conciliación para el día 19 de diciembre a las 8:45 horas.
3. El 4 de diciembre de 2019, Cruz del Sur presentó sus descargos a la denuncia interpuesta en su contra.
4. Posteriormente, el 19 de diciembre de 2019 se realizó la audiencia de conciliación programada sin que las partes hayan llegado a un acuerdo conciliatorio.
5. En el mismo día citado en el párrafo anterior, la señora Román presentó un reclamo en queja contra la Comisión cuestionando la conducta funcional de la asistente que está a cargo de su procedimiento (la señorita Melissa Cotrina Ariza) solicitando el cambio de la misma, pues la mencionada asistente había omitido notificarle el escrito presentado por Cruz del Sur el 4 de diciembre de 2019 (descargos), antes de que se llevara a cabo la audiencia de conciliación, ya que, en dicha audiencia recién tomó conocimiento de la existencia del referido escrito.



6. Mediante Memorándum 0009-2020-SPC/INDECOPI del 3 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 formulada por la señora Román.
7. Por Memorándum 0014-2020-CC2/INDECOPI del 6 de enero de 2019, la Comisión presentó sus argumentos en relación con la queja, señalando que mediante la Resolución 2 del 30 de diciembre de 2019, dispuso trasladar a la señora Román el escrito de descargos presentado por la empresa denunciada, siendo notificada dicha administrada el 3 de enero de 2020.

ANÁLISIS

Sobre el reclamo en queja

8. De conformidad con el artículo 169° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General) y la Directiva 001-2009/TRI-INDECOPI², 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.
9. Así, la queja se interpone contra los defectos de tramitación incurridos en un procedimiento administrativo a fin de que se procure el mandato de subsanación correspondiente.
10. En el presente caso, en su reclamo la señora Román cuestionó la conducta funcional de la asistente que está a cargo de su procedimiento (la señorita Melissa Cotrina Ariza), conforme a lo detallado en el numeral 5 de la presente resolución.
11. Como puede apreciarse, la señora Román, mediante su reclamo, ha cuestionado la conducta funcional de la asistente que tiene a cargo su

¹ **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.

(...)

² **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.

(...)



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 0080-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0003-2020/SPC

procedimiento y no un defecto de tramitación en sí mismo; con lo cual, lo alegado no es pasible de ser conocido y resuelto por la vía de la queja, de conformidad con el marco normativo reseñado precedentemente.

12. En ese sentido, corresponde declarar improcedente el reclamo en queja interpuesto por la señora Román.

Cuestión final

13. No obstante, teniendo en cuenta que lo alegado por la señora Román está referido a la conducta funcional de la asistente a cargo de su denuncia, esta Sala considera que debe remitirse una copia del escrito de queja formulada por dicha administrada y de esta resolución a la Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario (OIPAD), a fin de que esta actúe conforme a sus atribuciones y adopte las medidas que estime pertinentes.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente el reclamo en queja formulado por la señora Carmen Román Rosales contra la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en lo referido a la presunta omisión de funciones de la asistente a cargo del Expediente 1315-2019/CC2, toda vez que dicho cuestionamiento no es pasible de ser conocido y resuelto por la vía de la queja.

SEGUNDO: Remitir una copia del escrito de queja del 19 de diciembre de 2019 formulada por la señora Carmen Román Rosales y una copia de la presente resolución final, expedida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a la Secretaría Técnica de los Órganos Instructores del Procedimiento Administrativo Disciplinario (OIPAD) para su conocimiento y la adopción de medidas que estime pertinentes.

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