



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 0083-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/SPC

PROCEDIMIENTO : QUEJA
QUEJADA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 1
QUEJOSO : ALEXANDER KARL MORI RUÍZ
MATERIA : QUEJA

SUMILLA: *Se declara improcedente el reclamo en queja formulado por el señor Alexander Karl Mori Ruíz contra la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en lo referente a la presunta demora en la elevación del expediente a esta instancia, debido a que antes de la interposición de la queja, dicho órgano resolutivo cumplió con ello.*

Lima, 10 de enero de 2020

ANTECEDENTES

1. El 28 de marzo de 2019, el señor Alexander Karl Mori Ruíz (en adelante, el señor Mori) interpuso una denuncia contra el Banco GNV Perú S.A. (en adelante, el Banco), ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Dicho procedimiento fue tramitado en Comisión bajo el Expediente 0412-2019/CC1.
2. Con fecha 30 de setiembre de 2019, mediante Resolución 2045-2019/CC1, la Comisión emitió un pronunciamiento final respecto de la denuncia interpuesta por el señor Mori. Dicha resolución fue materia de apelación por parte del Banco mediante escrito del 29 de octubre de 2019, siendo concedido el referido recurso de apelación mediante la Resolución 11 del 19 de noviembre de 2019.
3. Por Memorándum 1533-2019/CC1 del 10 de diciembre de 2019, la Comisión remitió el expediente a la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) como órgano de segunda instancia administrativa. Dicho procedimiento está siendo tramitado bajo el Expediente 2964-2019/SPC-APELACIÓN.
4. El 26 de diciembre de 2019, el señor Mori presentó un reclamo en queja contra la Comisión, cuestionando la demora por parte de dicho órgano resolutivo en remitir el expediente a la segunda instancia.
5. Mediante Memorándum 0034-2020-SPC-INDECOPI del 8 de enero de 2020, la Sala solicitó a la Comisión presentara sus descargos respecto de la queja presentada por el señor Mori.



6. Mediante Memorándum 0001-2020-CC1/INDECOPI del 9 de enero de 2020, la Comisión presentó sus descargos señalando que, mediante Memorándum 1533-2019/CC1 del 10 de diciembre de 2019, remitieron el expediente a la Sala para su correspondiente tramitación.

ANÁLISIS

Sobre el reclamo en queja

7. 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.
8. Así, 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.
9. 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 correspondiente³.

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.
(...)

³ **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



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 0083-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0012-2020/SPC

10. Excepcionalmente, los defectos de trámite ocurridos con posterioridad a la emisión de la resolución definitiva, como, por ejemplo, la notificación defectuosa de la resolución final, la denegatoria de recursos o la demora en conceder una apelación, permiten la formulación de una queja.
11. En su reclamo en queja del 26 de diciembre de 2019, el señor Mori cuestionó la demora por parte de la Comisión en remitir el expediente a la segunda instancia.
12. Del informe presentado por la Comisión, la Sala advierte que por Memorándum 1533-2019/CC1 del 10 de diciembre de 2019, el referido órgano resolutorio remitió el expediente a esta instancia, a fin de que se otorgue la correspondiente tramitación a la apelación interpuesta por el Banco contra la Resolución 2045-2019/CC1.
13. Por tanto, al haberse verificado que, antes de la interposición de la presente queja, la Comisión cumplió con la elevación del expediente a la Sala, corresponde declarar improcedente el presente reclamo en queja.
14. Aunado a lo anterior, es preciso indicar que esta instancia administrativa, el 9 de enero de 2020 mediante Proveído 1, trasladó el escrito de apelación presentado por el Banco al quejoso, a fin de que tome conocimiento del recurso citado.

RESUELVE:

Declarar improcedente el reclamo en queja formulado por el señor Alexander Karl Mori Ruíz contra la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, en lo referente a la presunta demora en la elevación del expediente a esta instancia, debido a que antes de la interposición de la queja, dicho órgano resolutorio cumplió con ello.

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

tramitación es la persistencia del defecto alegado y, portanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento.

M-SPC-13/1B

3/3