



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 0079-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0002-2020/SPC

PROCEDIMIENTO : QUEJA
QUEJOSO : JACINTO CAMPOS CRUZ
QUEJADA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE PIURA
MATERIAS : QUEJA

SUMILLA: *Se declara improcedente la queja formulada por el señor Jacinto Campos Cruz contra la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, mediante la cual solicitó la nulidad de la Resolución 3 (que desestimó el pedido de nulidad que habría efectuado mediante escrito del 30 de setiembre de 2019); toda vez que ello no puede ser analizado a través de un reclamo en queja, al haberse emitido la resolución que puso fin a la instancia y no calzar dentro de los supuestos de excepción previstos en la Directiva 001-2009/TRI-INDECOPI.*

Lima, 10 de enero de 2020

ANTECEDENTES

1. El 22 de julio de 2019, el señor Jacinto Campos Cruz (en adelante, el señor Campos) denunció a Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A. (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Dicho procedimiento fue tramitado bajo el Expediente 0296-2019/CPC-INDECOPI-PIU.
2. Cabe precisar que el señor Campos consignó como domicilio procesal para el procedimiento al ubicado en caserío de Chulucanas Alto, carretera principal del distrito de Carmen de la Frontera – Sapalache, provincia de Huancabamba y departamento de Piura.
3. Por Resolución 1 del 23 de julio de 2019, la Comisión realizó un requerimiento de información al señor Campos a fin de que subsane su denuncia, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles, bajo apercibimiento de declararla inadmisibile.
4. El 19 de agosto de 2019, mediante Resolución 2, la Comisión declaró inadmisibile la denuncia presentada por el señor Campos en tanto no cumplió con el requerimiento de información efectuado mediante Resolución 1.
5. Por escrito del 30 de setiembre de 2019, el señor Campos interpuso un “recurso de reconsideración” contra la Resolución 2, señalando que debía declararse la nulidad de esta resolución pues no había recibido la Resolución 1 ni la Resolución 2. Preciso que, no conocía ni tenía vínculo con quienes figuraban en las cédulas de notificación, los señores Clorinda Cruz Santos y



el señor Miguel Manchay Sembrera, respectivamente. Finalmente, mencionó que, el 23 de agosto de 2019 varió su domicilio procesal al ubicado en manzana M, lote 26, interior 2, urbanización San José, distrito de 26 de Octubre, provincia y departamento de Piura.

6. Ante ello, la Comisión mediante la Resolución 3 del 9 de octubre de 2019, resolvió encauzar el “recurso de reconsideración” como una solicitud de nulidad y denegó la misma.
7. Posteriormente, el 30 de octubre de 2019, el señor Campos solicitó la nulidad de la Resolución 3, reiterando lo señalado en su escrito del 30 de setiembre de 2019. Por lo cual, la Comisión mediante la Resolución 4 del 4 de diciembre de 2019, encauzó el referido escrito como un reclamo en queja y consecuentemente elevó los actuados a la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).
8. Mediante Memorándum 0008-2020-SPC-INDECOPI del 3 de enero de 2020, la Sala solicitó a la Comisión que presente sus descargos a la queja presentada en su contra por el señor Campos.
9. Por Memorándum 0007-2020-PIU-INDECOPI del 6 de enero de 2020, la Comisión expuso sus argumentos respecto de la queja, indicando que las Resoluciones 1 y 2 fueron correctamente notificadas al domicilio procesal del señor Campos, ubicado en caserío de Chulucanas Alto, carretera principal del distrito de Carmen de la Frontera – Sapalache, provincia de Huancabamba y departamento de Piura; adicional a ello, si bien dicho administrado indicó que no conocía a las personas que recibieron las resoluciones mencionadas, lo cierto era que el señor Campos no acreditó ello.

ANÁLISIS

Sobre el reclamo en queja

10. 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

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.**



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.

11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. En su reclamo en queja, el señor Campos solicitó la nulidad de la Resolución 3 (que desestimó el pedido de nulidad que habría efectuado mediante escrito del 30 de setiembre de 2019).
15. Sobre el particular, al haberse emitido la resolución que puso fin a la instancia (Resolución 2), dicho cuestionamiento no resulta pasible de ser analizado por la vía de la queja, ya que, una vez concluido el procedimiento, esta Sala solo puede pronunciarse por dicha vía en los supuestos excepcionales planteados en el numeral 13 de la presente resolución.
16. En efecto, una vez emitida la resolución que pone fin a la instancia, el

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



supuesto vicio ocurrido debía ser alegado vía recurso de apelación a la Resolución 2, sustentando dicho recurso en el defecto de notificación de la Resolución 1^{4 5}.

17. Finalmente, corresponde informar al administrado que, en la medida que su denuncia fue declarada inadmisibile, puede volver a presentar una nueva denuncia.
18. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente la queja presentada por el señor Campos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar improcedente la queja formulada por el señor Jacinto Campos Cruz contra la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, mediante la cual solicitó la nulidad de la Resolución 3 (que desestimó el pedido de nulidad que habría efectuado mediante escrito del 30 de setiembre de 2019); toda vez que ello no puede ser analizado a través de un reclamo en queja, al haberse emitido la resolución que puso fin a la instancia y no calzar dentro de los supuestos de excepción previstos en la Directiva 001-2009/TRI-INDECOPI.

SEGUNDO: Disponer que la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura archive una copia de la presente resolución en el Expediente 0296-2019/CPC-INDECOPI-PIU.

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

⁴ **DIRECTIVA 001-2009/TRI-INDECOPI. PROCEDIMIENTO DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN. IV. CONTENIDO. 1. Admisión de las quejas.**

1.2 (...)

Por ello, si bien la queja puede interponerse en cualquier estado del procedimiento existe un límite temporal para su formulación, toda vez que debe deducirse antes de que se emita la resolución definitiva en la instancia respectiva, de modo que sea posible la subsanación correspondiente.

En efecto, una vez emitida la resolución definitiva en la instancia respectiva, cualquier vicio ocurrido en el procedimiento debe ser alegado vía recurso de apelación o mediante el ejercicio de la acción contencioso administrativa, con excepción de los defectos de trámite ocurridos con posterioridad a la resolución definitiva como, por ejemplo, la notificación defectuosa de la resolución, la denegatoria de recursos o la demora en conceder una apelación, frente a los cuales puede formularse una queja.

⁵ Cabe indicar que, el escrito presentado por el señor Campos el 30 de setiembre de 2019 (como “recurso de reconsideración”), se encontraba fuera del plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de la notificación de la Resolución 2, para presentar un recurso de apelación, de allí que no resultaba posible encauzarlo como tal.