

RESOLUCIÓN FINAL N° 001-2016/CC2

QUEJADO : **ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1 (OPS)**

QUEJOSA : **RODOLFO JOSÉ BAZUALDO MELÉNDEZ (EL SEÑOR BAZUALDO)**

MATERIA : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PROCESAL QUEJA**

Lima, 7 de enero de 2016

ANTECEDENTES

Procedimiento Principal: Expediente N° 691-2014/PS3

1. Mediante Resolución Final N° 777-2014/PS3 de fecha 26 de junio de 2014, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, ordenó a Supermercados Peruanos S.A. (en adelante, Plaza Vea) que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, cumpla con pagar al señor Bazualdo la suma de S/. 36, 00 soles por concepto de costas del procedimiento seguido bajo el Expediente N° 691-2014/PS3. El referido mandato fue confirmado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante la Comisión) mediante Resolución Final N° 2206-2014/CC2 de fecha 25 de setiembre de 2014.

Procedimiento de Incumplimiento de pago de costas: Expediente N° 98-2015/PS1/ILCC

2. El 16 de octubre de 2015, el señor Bazualdo denunció el incumplimiento del mandato de pago de costas del procedimiento mencionado en el párrafo precedente.
3. A través de la Resolución N° 1 de fecha 10 de noviembre de 2015, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) requirió a la denunciada para que en el plazo de siete (7) días hábiles acredite el cumplimiento del pago de las costas ordenado por la Autoridad de Consumo.
4. Dicha resolución fue notificada a la denunciada el 12 de noviembre de 2015.
5. Mediante escrito del 17 de noviembre de 2015, Plaza Vea presentó sus descargos.
6. Por Resolución Final N° 924-2015/PS1 del 29 de diciembre de 2015, el OPS sancionó con una (1) UIT a Plaza Vea por el cumplimiento extemporáneo del pago de las

costas correspondientes al procedimiento seguido bajo el Expediente N° 691-2014/PS3.

Procedimiento de Queja (Expediente N° 1-2016/CC2-Queja)

7. El 31 de diciembre de 2015, el señor Bazualdo presentó su reclamo en queja contra el OPS, señalando que existió demora en emitir pronunciamiento final en el Expediente N° 98-2015/PS1/ILCC.
8. Mediante Memorándum N° 24-2016/CC2 del 5 de enero de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 remitió al OPS el reclamo en queja presentado por el señor Bazualdo, a fin de que elabore un informe dando a conocer su posición sobre el mismo.
9. Mediante Memorándum N° 21-2016/PS1 del 6 de enero de 2016, el OPS emitió un informe respecto al reclamo en queja presentado por el señor Bazualdo, señalando lo siguiente:
 - (i) El 29 de diciembre de 2015 emitió la Resolución Final N° 924-2015/PS1, por lo cual el defecto alegado por el señor Bazualdo se encuentra subsanado; y,
 - (ii) continúa atravesando por un periodo de elevada carga procedimental de expedientes.

ANÁLISIS

10. De acuerdo con lo establecido en el artículo 158° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹, la queja constituye un medio de impulso en la tramitación de un procedimiento administrativo que tiene por objeto que la instancia superior ordene la subsanación del defecto y la continuación del trámite con arreglo a las normas correspondientes. Así, la queja procede contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan la paralización o infracción de los plazos legales, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deban ser subsanados antes de la resolución definitiva que ponga fin a la instancia.
11. El numeral 1.2 de la Directiva N° 001-2009/TRI-INDECOPI señala que, 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

¹ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 158°.- Queja por defectos de tramitación**

158.1. 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.

158.2. La queja se presenta ante el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento, citándose el deber infringido y la norma que lo exige. La autoridad superior resuelve la queja dentro de los tres días siguientes, previo traslado al quejado, a fin de que pueda presentar el informe que estime conveniente al día siguiente de solicitado. (...)

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

Sobre la demora en la tramitación del Expediente N° 98-2015/PS1/ILCC

12. El 31 de diciembre de 2015, el señor Bazualdo presentó su reclamo en queja contra el OPS, señalando que existió demora en emitir pronunciamiento final en el Expediente N° 98-2015/PS1/ILCC.
13. Por su parte, el OPS manifestó que el 29 de diciembre de 2015 emitió la Resolución Final N° 924-2015/PS1, por lo cual el defecto alegado por el señor Bazualdo se encuentra subsanado; asimismo, refirió que continúa atravesando por un periodo de elevada carga procedimental de expedientes.
14. Al respecto, de la revisión del Expediente N° 98-2015/PS1/ILCC se observa que mediante Resolución Final N° 924-2015/PS1 del 29 de diciembre de 2015, el OPS emitió un pronunciamiento final, en primera instancia, respecto a la denuncia presentada por el señor Bazualdo.
15. Sobre el particular, debe tomarse en cuenta que 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, siendo que, en el presente caso, al emitir la Resolución Final N° 924-2015/PS1, el OPS subsanó el vicio alegado por el señor Bazualdo, por lo que carece de objeto que esta Comisión se pronuncie sobre la queja presentada contra dicho órgano.
16. Finalmente, esta Comisión considera que corresponde exhortar al OPS a que cumpla con los plazos establecidos para la tramitación de los expedientes que tiene a su cargo.

RESUELVE:

PRIMERO: Carece de objeto pronunciarse respecto de la queja presentada por el señor Rodolfo José Bazualdo Meléndez contra el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, referida a la demora en emitir pronunciamiento final en el procedimiento seguido bajo el Expediente N° 98-2015/PS1/ILCC, toda vez que el defecto alegado fue subsanado.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero - Egúsquiza Zariquiey, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, y Sr. Juan Carlos Zevillanos Garnica, como comisionado suplente.

JAVIER CAVERO-EGÚSQUIZA ZARIQUIEY
Comisionado