

## RESOLUCIÓN FINAL N° 01-2017/CC2

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

**QUEJOSO** : **BEATRIZ CRISTINA MESONES BERRIOS (LA SEÑORA MESONES)**

**MATERIA** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PROCESAL QUEJA**

Lima, 5 de enero de 2017

### HECHOS

#### Procedimiento de Queja: Expediente N° 192-2016/CC2-Queja

1. El 21 de diciembre de 2016, la señora Mesones presentó su reclamo en queja contra el OPS, señalando lo siguiente:
  - (i) No se ha cumplido con el plazo establecido para la tramitación de los procedimientos sumarísimos, toda vez que su procedimiento se encuentra paralizado desde el 24 de noviembre de 2016, fecha en la cual se emitió la Resolución N° 1; y,
  - (ii) se debe disponer el cambio de la especialista encargada de su procedimiento.
2. Mediante Memorándum N° 3399-2016/CC2 del 30 de diciembre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) remitió al OPS el reclamo en queja presentado por la señora Mesones, a fin de que elaborara un informe al respecto.
3. En respuesta a la comunicación citada en el numeral que antecede, el 2 de enero de 2017, el OPS emitió el Memorándum N° 1-2017/PS1, mediante el cual indicó que:
  - (i) El plazo legal de 30 días hábiles para la emisión de un pronunciamiento final sobre el fondo, debe contarse a partir del 30 de noviembre de 2016, fecha en la cual fue notificada la resolución de imputación de cargos a la denunciada, de conformidad con lo señalado en el artículo 16 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG);
  - (ii) en consecuencia, el plazo antes señalado vence el 12 de enero de 2017; por lo que, a la fecha, el OPS no ha incurrido en ninguna demora en la tramitación del expediente; y,
  - (iii) se debe señalar que el reclamo en queja no es la vía idónea para atender la solicitud de la quejosa sobre el cambio de asistente legal encargado de su procedimiento, toda vez que la queja es un remedio procesal destinado a subsanar defectos de tramitación.

## ANTECEDENTES

### **Procedimiento Principal: Expediente N° 657-2016/CC2**

4. Mediante Resolución Final N° 1460-2016/CC2 del 19 de setiembre de 2016, la Comisión resolvió dar por finalizado el procedimiento iniciado por la señora Mesones en contra de Ascensores Evolution S.A.C. (en adelante, Ascensores Evolution) por haber llegado las partes a un acuerdo conciliatorio que puso fin a la controversia.

### **Procedimiento de incumplimiento de Acuerdo Conciliatorio: Expediente N° 35-2016/PS1/IAC**

5. El 21 de octubre de 2016, la señora Mesones presentó ante el OPS una denuncia por el incumplimiento del acuerdo conciliatorio celebrado el 8 de setiembre de 2016 con Ascensores Evolution, en el marco del procedimiento seguido bajo el Expediente N° 657-2016/CC2.
6. Mediante Resolución N° 1 del 24 de noviembre de 2016, el OPS dio inicio al procedimiento administrativo sancionador contra Ascensores Evolution. Dicho acto administrativo fue notificado a la denunciada el 30 de noviembre de 2016.

## ANÁLISIS

7. El artículo 158° de la LPAG<sup>1</sup>, establece que 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.
8. El numeral 1.1 de la Directiva N° 001-2009/TRI-INDECOPI señala que 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.
9. Asimismo, el numeral 1.2 de la citada Directiva<sup>2</sup> señala que, la queja por defectos de tramitación, a diferencia de los recursos, no procura la impugnación de una

---

<sup>1</sup> **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. (...)

<sup>2</sup> **Directiva N° 001-2009/TRI-INDECOPI. PROCEDIMIENTO DE QUEJA POR DEFECTOS DE TRAMITACIÓN. Artículo 1.- Admisión de las Quejas**

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

(i) *Sobre la demora en la tramitación del procedimiento*

10. Sobre el particular, el literal a) del numeral 4.6.2 del artículo IV de la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI que modifica, incorpora y deroga diversos artículos de la Directiva N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, que establece las Reglas Complementarias Aplicables al Procedimiento Sumarísimo en Materia de Protección al Consumidor<sup>3</sup> (en adelante, Directiva de Procedimientos Sumarísimos), señala que, en primera instancia el plazo para emitir pronunciamiento final se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de la emisión de la Resolución Final.
11. Al respecto, de la revisión del expediente N° 35-2016/PS1/IAC, se observa que el OPS emitió la Resolución N° 1 -resolución de imputación de cargos- el 24 de noviembre de 2016, la cual fue debidamente notificada a la parte denunciada el 30 de noviembre de 2016; motivo por el cual, el OPS tiene como plazo límite para emitir la resolución final el 12 de enero de 2017.
12. En ese sentido, se verifica que a la fecha de la interposición del reclamo en queja de la señora Mesones, el OPS se encontraba dentro del plazo legal establecido en el artículo 4.6 de la Directiva de Procedimientos Sumarísimos para emitir un pronunciamiento final sobre el incumplimiento del acuerdo conciliatorio denunciado.

---

(...)

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.

Por ello, si bien la queja puede interponerse en cualquier estado del procedimiento existe un límite temporal para su formulación, toda vez que se 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 queja.

<sup>3</sup> **DIRECTIVA N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI QUE MODIFICA, INCORPORA Y DEROGA DIVERSOS ARTÍCULOS DE LA DIRECTIVA N° 004-2010/DIR-COD-INDECOPI, QUE ESTABLECE LAS REGLAS COMPLEMENTARIAS APLICABLES AL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

(...)

**4.6 Plazos de tramitación.**

(...)

4.6.1 El plazo máximo de tramitación del Procedimiento Sumarísimo es de treinta días hábiles por instancia:

- a) En primera instancia el plazo se computará desde la fecha de notificación de la resolución de imputación de cargos, hasta la fecha de emisión de la Resolución Final.

13. Por tanto, corresponde declarar infundado el reclamo en queja presentado por la señora Mesones contra el OPS, toda vez que dicho órgano se encuentra dentro del plazo legal para emitir pronunciamiento final, conforme a lo establecido en la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI.
- (ii) *Sobre el personal a cargo de la tramitación del procedimiento*
14. En el reclamo en queja, la señora Mesones solicitó que se disponga el cambio de la especialista encargada de la tramitación de su expediente.
15. Sobre el particular, es importante precisar que la queja procede contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan la paralización o infracción de los plazos legales.
16. En el presente caso, el quejoso no se centra en un posible defecto en la tramitación del procedimiento, sino en un actuar presuntamente inadecuado del personal encargado del expediente; por lo que es posible concluir que dicho cuestionamiento no es materia quejable.
17. Por lo expuesto, corresponde declarar improcedente este extremo del reclamo en queja presentado por la señora Mesones.

## **SE RESUELVE**

**PRIMERO:** Declarar infundada la queja presentada por la señora Beatriz Cristina Mesones Berrios contra el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 en la medida que dicho órgano se encuentra dentro del plazo legal establecido en la Directiva N° 007-2013/DIR-COD-INDECOPI.

**SEGUNDO:** Declarar improcedente el reclamo en queja presentado por la señora Beatriz Cristina Mesones Berrios contra el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en el extremo referido a la actuación por parte del personal del órgano resolutivo de primera instancia.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello y Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval.**

**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Presidente