



EXPEDIENTE : o68-2016-TSC-OSITRAN

APELANTE : CARLOS HÉCTOR SOTO DE LA CRUZ

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-013675-2016-S.A.C.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 30 de mayo de 2017

SUMILLA: *El usuario que reclame haber sufrido maltrato físico o verbal de parte del personal de la Entidad Prestadora tiene la obligación de acreditar lo alegado, correspondiendo desestimar el reclamo en caso no cumpla con ello.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor CARLOS HÉCTOR SOTO DE LA CRUZ (en adelante, el señor SOTO o el apelante) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-013675-2016-S.A.C., emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Mediante Formulario de Reclamo N° REC-013675 de fecha 30 de diciembre de 2015, el señor SOTO manifestó lo siguiente:
 - i.- Disponiéndose a ingresar a la estación Grau con su patineta, y a pesar de que ya había realizado el pago con su tarjeta, un agente de seguridad de GYM (señor Héctor Gálvez Gonzales) le indicó que no podía ingresar con dicha patineta.
 - ii.- Al responder, que no había visto ningún cartel o aviso con tal indicación, fue empujado por el referido agente no permitiéndole el ingreso.
 - iii.- Posteriormente a ello, solicitó ayuda al administrador de la estación (Jorge Luque Astorga) quien le precisó que debía de colocarlo en una bolsa el referido objeto para poder hacer uso de la estación.
- 2.- Mediante carta R-CAT-013675-2016-S.A.C. de fecha 21 de enero de 2016, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor SOTO señalando lo siguiente:



- i.- De conformidad con el artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico, el cual forma parte del sistema ferroviario, se establece que los usuarios tienen el derecho a portar equipaje de mano, siempre y cuando las dimensiones del mismo no perturben a los demás usuarios. En ese sentido, las personas que quieran acceder al servicio de transporte eléctrico por vías férreas, no pueden arribar con artefactos u otros similares que, debido a sus dimensiones, afecten la tranquilidad del resto de usuarios que se encuentren utilizando el referido servicio, ello en concordancia con la guía del cliente y la señalética que establece las medidas autorizadas sobre las dimensiones ubicadas al ingreso de sus estaciones
- ii.- Cabe señalar, que su personal de seguridad actuó basándose en lo publicado en su página web, con relación al tránsito y transporte de skate o patines dentro del sistema:

"La razón por la que no permitimos transitar en skate o patines dentro de nuestra LÍNEA 1 es para evitar situaciones inseguras que pudiese poner en riesgo o incomodar a los demás clientes, y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LÍNEA 1 y todos los que nos transportamos aquí. Recordemos que el Metro es un lugar de convivencia, y en la medida en que nos respetemos unos a otros, todos viajaremos más cómodos.

*Por ello, los bultos podrán ser admitidos solo cuando sus dimensiones no supere el tamaño máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones (62cm*52cm*30cm), y siempre que estén convenientemente acondicionados. Podemos consultar la lista de artículos prohibidos de ingreso al sistema con nuestros Administradores de Estación."*

- iii.- Según el informe del Administrador de Estación y del área correspondiente, en el instante en que ocurrieron los hechos materia de reclamo, el usuario ingresó a la estación portando un skate, el cual no se encontraba debidamente acondicionado para su ingreso, por lo que en el momento en el cual pasó su tarjeta por el torniquete, el agente de seguridad le indicó que debía de envolver su skate, haciendo el señor SOTO caso omiso a dichas indicaciones, lo que motivó que el agente reaccionara anteponiendo su cuerpo a fin de evitar su ingreso. Afirmó que, la actitud mostrada por el usuario no fue la adecuada, ya que dicho comportamiento va en contra de sus normas de uso de la infraestructura, alterando el orden que caracteriza su servicio
- iv.- Posteriormente, el Administrador de Estación le informó que a pesar de que el objeto que pretendía transportar excedía las medidas permitidas, podría colocarlo en una bolsa a fin de hacer uso de las instalaciones, lo que fue aceptado por el usuario, evidenciándose que se le brindaron las facilidades del caso para su ingreso a la Estación.



- v.- El personal de seguridad de las estaciones del tren tiene por misión garantizar la seguridad y el bienestar de los usuarios, rigiéndose bajo los procedimientos respectivos y verificando durante su servicio el correcto comportamiento y accionar de dichos usuarios, encontrándose en la facultad de asegurar el cumplimiento de las normas de uso de sus sistema a fin de brindar un servicio oportuno, eficiente y de calidad.
- 3.- Con fecha 6 de febrero de 2016, el señor SOTO interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-013675-2016-S.A.C, reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo y señalando lo siguiente:
- i.- La actitud mostrada por el agente de seguridad y el maltrato verbal que hizo con su persona es lo que denigra y mella su integridad psicológica.
- ii.- Respecto a la actitud que habría mostrado el día de los hechos, resulta falso lo alegado por GYM, pues en todo momento su comportamiento fue el correcto.
- iii.- Finalmente, solicitó que se sancione al personal de seguridad de GYM de conformidad con el TUPA de la institución.
- 4.- El 26 de febrero de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
- 5.- Como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, en la audiencia de conciliación programada para el 14 de abril de 2016 no se pudo llegar a un acuerdo entre las partes. Asimismo, el 15 de abril de 2016 se realizó la audiencia de vista de la causa quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R-CAT-013675-2016-S.A.C. emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor SOTO.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 7.- La materia del presente procedimiento está referido a que personal de GYM habría maltratado verbal y físicamente al señor SOTO cuando se encontraba en la estación a la espera del arribo del tren, situación que está prevista como supuesto de reclamo en el literal



d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

- i.- La carta R-CAT-013675-2016-S.A.C.C fue notificada al señor SOTO el 21 de enero de 2016.
- ii.- El plazo máximo que señor SOTO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 11 de febrero de 2016.

¹ **Reglamento de Reclamos de GYM**, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos (...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Las reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley."

⁴ **Reglamento de Reclamos de GYM**, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"VII. 11. Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".



- iii.- El señor SOTO apeló con fecha 6 de febrero de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General⁶, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto a la atención brindada al señor SOTO por parte del personal de GYM.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
14. El señor SOTO se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este cuerpo

⁶ Ley N° 27444

"Artículo 209.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".



normativo, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹.

15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

III.2.2 Sobre el alegado maltrato físico y verbal hacia el señor SOTO

16. Al respecto, la relación jurídica que existe entre GYM y el señor SOTO consiste en que la primera es proveedora de la infraestructura y la segunda es usuaria de ella¹⁰. En ese contexto, GYM como concesionaria de la Línea 1 del Metro de Lima está obligada a brindar determinados servicios a los usuarios, mientras que el señor SOTO está obligado a pagar una tarifa como contraprestación.
17. Los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, que se presten los servicios relacionados con la explotación de dicha infraestructura y del Sistema del Tren Eléctrico, conforme a lo establecido en los contratos de concesión y las normas vigentes:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

¹⁰ Código del Consumidor

"Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica."



f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente".

[El subrayado agregado es nuestro]

18. Con relación a los niveles de calidad, GYM debe cumplir, en primer término, con las exigencias establecidas en el Contrato de Concesión. Siendo esto así, respecto de los niveles de seguridad y vigilancia que le asiste a GYM, el numeral 8.32 del Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM¹¹ establece lo siguiente:

"Seguridad y Vigilancia

8.32. *El CONCESIONARIO deberá cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato, en el Capítulo VII del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vía férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional aprobado por D.S. N° 039-2010-MTC y otras Leyes Aplicables, debiendo proveer a su costo, los vigilantes que actuarán en las estaciones, trenes y demás dependencias con el objeto de contribuir a la seguridad de los pasajeros y empleados dentro de los límites de la Concesión y de la custodia de los Bienes de la Concesión*".

[El subrayado y sombreado es nuestro]

19. En efecto, en los numerales 1.2.38, 1.2.39 y 1.2.40 anexo 7 del referido Contrato de Concesión¹², dispone que es obligación de GYM establecer todos los mecanismos necesarios

¹¹ CONCURSO DE PROYECTOS INTEGRALES PARA LA CONCESIÓN DEL PROYECTO ESPECIAL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSPORTE MASIVO DE CALLAO, LÍNEA 1, VILLA EL SALVADOR - AV. GRAU - SAN JUAN DE LURIGANCHO entre GYM FERROVIAS S.A. y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

¹² Contrato de Concesión

Seguridad en la prestación del servicio

1.2.38 *El CONCESIONARIO deberá adoptar un método estructurado y sistemático que garantice que las condiciones potencialmente inseguras sean identificadas antes que se manifiesten.*

1.2.39 *Todos los procedimientos de seguridad de la operación deberán configurarse con el objeto de garantizar la seguridad de los pasajeros, el personal, el público en general (Usuarios y no usuarios), el material rodante, las instalaciones y los Bienes de la Concesión.*



para garantizar la seguridad de los pasajeros dentro y fuera de las instalaciones del metro, inclusive ante hechos que sean identificados como condiciones que podrían poner en una situación de inseguridad a dichos pasajeros.

20. Por su parte, el Código de Protección al Consumidor prevé el deber general de seguridad, como una obligación inherente a los proveedores³³.
21. En efecto, el cumplimiento de todas estas disposiciones, siendo para este caso en particular, las relativas a la seguridad de usuarios que pueda verse condicionada por factores externos, forman parte de las obligaciones contractuales que GYM se comprometió a cumplir al suscribir el contrato de concesión con el Estado Peruano, conforme a lo estipulado en el mencionado numeral 8.32 del referido contrato.
22. En tal sentido, en la medida que GYM se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad, corresponde verificar en el presente caso si el servicio brindado al señor SOTO se encontraba dentro de dichos estándares.
23. Como se ha señalado previamente, tanto en el reclamo como en el recurso de apelación, el señor SOTO manifestó que el personal de seguridad de GYM lo agredió física y verbalmente luego de haber ingresado a la Estación Miguel Grau. Asimismo, se aprecia que GYM declaró infundado el reclamo presentado por el apelante señalando que el referido usuario hizo caso omiso a las indicaciones señaladas por su personal referidos a que no podía ingresar a la Estación con el paquete que llevaba, en este caso una patineta, motivo por el cual su personal de seguridad tuvo que evitar su ingreso al Tren Eléctrico.
24. Al respecto, cabe señalar que el numeral 162.2 del artículo 162 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³⁴ (en adelante, la LPAG) establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
25. Asimismo, el artículo 196 del Código Procesal Civil³⁵, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien

1.2.40 *Siempre que ocurra cualquier situación peligrosa, cualquiera sea su causa, y ésta dé lugar a un conflicto entre la seguridad humana y la de los equipos instalaciones, deberá primar la seguridad humana.*

³³ Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor

"Artículo 25°.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes".

³⁴ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 162.- Carga de la prueba

(...)

162.2 *Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.*

³⁵ CÓDIGO PROCESAL CIVIL



afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice. En tal sentido, constituye deber de la parte reclamante acreditar lo señalado a través de su escrito de reclamo y apelación.

26. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que el señor SOTO acreditara lo alegado, es decir, que el personal de GYM lo maltrató física y verbalmente cuando se encontraba en la Estación Grau. Sin embargo, cabe señalar que el apelante no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre lo alegado a lo largo de este procedimiento.
27. Cabe resaltar que, en el expediente administrativo se advierte que GYM presentó el documento denominado Informe del Personal N° GO-OSF-GEN-FOR-001¹⁶, en el cual señala que el día en que ocurrieron los hechos materia del reclamo del señor SOTO, el personal de seguridad tuvo que intervenir ante la negativa del apelante de cumplir con las disposiciones que se le estaban indicando, lo que habría provocado que dicho personal no permitiera su ingreso; no obstante lo cual, el Administrador de la Estación Grau le otorgó facilidades para que el apelante pueda acceder al Tren Eléctrico.
28. En ese sentido, en atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, no se evidencia que el accionar del personal de seguridad de GYM ante el señor SOTO haya sido incorrecto, en la medida que se habría desarrollado en el ejercicio del cumplimiento del deber de seguridad y del marco normativo vigente.
29. Cabe recordar nuevamente que el señor SOTO tenía la carga de la prueba de acreditar los hechos materia de reclamo, lo que no ha realizado con medio probatorio alguno.
30. En efecto, cabe recordar que de conformidad con lo establecido en el artículo 200 del CPC¹⁷, en los casos que no se haya probado los hechos que sustentan la pretensión de lo requerido, corresponde que esta sea declarada infundada.
31. En tal sentido, en la medida que el maltrato físico y verbal alegado por el señor SOTO no se encuentra acreditado con medio probatorio alguno, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta R-CAT-013675-2016-S.A.C.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁸;

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁶ Fojas 008 del expediente N° 068-2016-TSC-OSITRAN

¹⁷ Código Procesal Civil

(...)

Improbanza de la pretensión.-

Artículo 200.- Si no se prueban los hechos que sustentan la pretensión, la demanda será declarada infundada.

¹⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta R-CAT-013675-2016-S.A.C. emitida por GYM FERROVÍAS S.A., quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor CARLOS HÉCTOR SOTO DE LA CRUZ y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".