EXPEDIENTE Nº	:	006-2011-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	NICOLÁS VALLEJOS BRAVO
EMPRESA PRESTADORA	:	CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta N° 27-GO&M-VARIOS

RESOLUCIÓN Nº 003

Lima, 6 de octubre de 2011

SUMILLA: Si el usuario no presenta su reclamo dentro del plazo legal entonces aquél deviene en improcedente.

VISTO:

El Expediente Nº 006-2011-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por el señor NICOLAS VALLEJOS BRAVO (en lo sucesivo, el señor VALLEJOS o el apelante), contra la decisión contenida en la carta N° 27-GO&M-VARIOS emitida por CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A. (en adelante, CINSA o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

1.- Con fecha 10 de febrero de 2011, el señor VALLEJOS interpuso reclamo ante CINSA solicitando la reparación de los daños por un monto ascendente a S/. 150 000,00 (ciento cincuenta mil y 00/100 nuevos soles), ocasionados por el despiste y volcadura del vehículo camión XI-7769, carreta ZD-3391 (en adelante, el camión o unidad vehicular) ocurrido el 08 de junio de 2010.

2.- Asimismo, el señor VALLEJOS manifestó que la demora en la presentación del reclamo ante CINSA se debió a que el Consorcio Constructor IIRSA NORTE S.A. (CONCIN o la constructora) los indujo a un error, al comunicarle recién el 10 de setiembre de 2010 que éste no era la entidad prestadora, dejándolo fuera del plazo para poder presentarlo, por lo que el 1° de octubre de 2010 interpuso ante OSITRAN una queja por defectos en la tramitación que fue declarada IMPROCEDENTE por este tribunal porque que no se había realizado trámite ante la entidad correspondiente, es decir CINSA.

3.- Mediante Carta N° 27-GO&M-VARIOS del 14 de marzo de 2011, CINSA declaró improcedente el reclamo porque el apelante no cumplió con presentarlo en el plazo establecido en el Reglamento N° 002-a-3 de Atención de Reclamos de los Usuarios del Tramo Yurimaguas-Paita (en adelante, el Reglamento de la Carretera Yurimaguas-Paita)[1].

4.- Dentro del plazo legal, adicionando el término de la distancia[2], con fecha 12 de abril de 2011 el señor VALLEJOS presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 27-GO&M-VARIOS, reiterando los argumentos acotados en el reclamo.

5.- Con fecha 19 de abril de 2011 mediante la Carta N° 1446-CINSA-OSITRAN, la Entidad Prestadora remitió el expediente administrativo al Tribunal de Solución de Controversias (en lo sucesivo, el TSC), admitiéndose el recurso de apelación el 17 de mayo de 2011. CINSA absolvió el traslado del recurso el 09 de junio de 2011.

6.- Mediante Resolución Nº 002, el TSC dispuso que las partes sean citadas a audiencia especial de conciliación, la cual se llevó a cabo el 28 de junio de 2011 pero aquellas no llegaron a ningún acuerdo. Asimismo, la vista de la causa se llevó a cabo el 30 de junio de 2011 con los informes orales de las partes, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación.

ii.- En caso resultar procedente el recurso, verificar si corresponde a CINSA responder por los daños ocasionados al señor VALLEJOS.

III.- ANÁLISIS

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

8.- El artículo VII.2 del Reglamento de la Carretera Yurimaguas – Paita señala que uno de los requisitos de procedencia de los reclamos es que éstos sean

[1] Aprobado por Resolución N° 036-2008-CD-OSITRAN.

[2] De acuerdo con el Cuadro General de Términos de la Distancia, aprobado mediante Resolución N° 1325-CME-PJ, por concepto de término de la distancia –desde Ucubamba, en el Departamento de Amazonas a Lima- corresponde considerar 6 días más al plazo del recurso apelación.

interpuestos dentro de los 60 días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar a reclamo[3].

9.- Lo referido en el párrafo precedente se encuentra acorde con lo prescrito en el artículo 25 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN que señala cuál es el tiempo máximo en que los usuarios tienen para interponer sus reclamos[4].

10.- CINSA declaró improcedente el reclamo por considerar que éste fue presentado fuera del plazo de 60 días establecido en el Reglamento de la Carretera Yurimaguas-Paita.

11.- De los recaudos que obran en el citado expediente, se puede verificar que el señor VALLEJOS interpuso su reclamo el 10 de febrero de 2011, es decir a los 182 días contados desde el 08 de junio de 2010, fecha en que se suscitaron los hechos que sustentan el referido reclamo.

12.- Ahora bien, el señor VALLEJOS a lo largo del proceso ha manifestado que fue inducido a error por parte de CONCIN, empresa vinculada de CINSA, para interponer su reclamo fuera de plazo.

13.- El numeral 5 del artículo V del Título Preliminar del Código del Consumidor recoge el principio de buena fe, según el cual:

> *"En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias*

---

[3] **Reglamento N° 002-a-3 de Atención de Reclamos de los Usuarios del Tramo Yurimaguas-Paita**

"VII. DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

(...)

V.II.2 Plazo para interponer los reclamos.
Los reclamos podrán ser interpuestos dentro de los sesenta (60) días hábiles contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar a reclamo.

[4] **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN y modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN.**

"Artículo 25°.- Contenido del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.
El Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios deberá contener como mínimo:

(...)

c) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que no deberá ser menor de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo".

relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular".

14.- Al respecto, el TSC ha señalado anteriormente[5] que la buena fe es un principio rector del ordenamiento jurídico que consiste en el actuar correctamente, la que se divide en buena fe objetiva (que se basa en el comportamiento de las personas) y una buena fe subjetiva (que es la que surge de la convicción o creencia de los sujetos).

15.- En consecuencia, no se podría invocar el principio de buena fe cuando el usuario no ha actuado con la diligencia debida. Así, como advierte BETTI: "*hay normas elementales de sociabilidad que imponen tener conocimiento de la situación que nos interesa y que para nosotros no es lícito ignorar: éstas establecen una carga de atención y de diligencia en orden al conocimiento. Si nosotros ignoramos de estar en una situación irregular y a esta ignorancia estamos siendo llevados por nuestra inexcusable inercia, no podemos invocar esta ignorancia, para sostener que estamos en buena fe. La buena fe debe ser ignorancia, pero también legítima ignorancia, de manera tal que, con el uso de la normal diligencia, no habría podido ser superada*"[6].

16.- En ese orden de ideas, de acuerdo a lo actuado en el expediente, mediante la carta notarial recibida el 10 de setiembre de 2010, el señor VALLEJOS tomó conocimiento que su reclamo no debió interponerse ante CONCIN (foja 9), porque ésta no es entidad prestadora.

17.- De acuerdo con la Resolución N° 001 del Expediente N° 019-2010-TSC-OSITRAN (queja), cuando el señor VALLEJOS interpuso queja administrativa ante el OSITRAN ya conocía que la entidad prestadora ante quien debió interponer su reclamo era CINSA. Asimismo, en dicha resolución, que se pronunció sobre el mencionado remedio administrativo y le fue notificada al apelante el 28 de octubre de 2010, el TSC señaló que no existía procedimiento administrativo en trámite ante CINSA en el que se tenga que subsanar alguna actividad procedimental.

18.- Por tanto, aun si se asumiera que existió una duda razonable en el señor VALLEJOS sobre quién era la entidad competente, con el pronunciamiento del TSC, aquella quedó aclarada.

19.- En ese orden de ideas, incluso si nos colocamos en el supuesto más favorable para el usuario, es decir, iniciar el cómputo del plazo para reclamar

---

[5] Resolución N° 016-2006-TSC-OSITRAN.

[6] Emilio BETTI, *Teoria generale delle obbligazioni, I, Prolegomeni: funzione económico-sociale dei rapporti d'obbligazione*, Giuffrè, Milano, 1953, 72.

a partir de la notificación de la referida Resolución N° 001, el señor VALLEJOS igual presentó su reclamo extemporáneamente el 10 de febrero de 2011, cuando su plazo máximo venció el 20 de enero de 2011.

20.- En tal sentido, el señor VALLEJOS interpuso su reclamo de manera extemporánea, teniendo en cuenta que ya se habían cumplido los 60 días establecidos en el Reglamento Yurimaguas-Paita.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 52 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° 27-GO&M-VARIOS emitida por CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A. mediante la cual declara **IMPROCEDENTE** el reclamo interpuesto por el señor NICOLÁS VALLEJOS BRAVO; quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- PONER en conocimiento del señor NICOLÁS VALLEJOS BRAVO y de CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A. la presente resolución.

TERCERO.- DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web institucional: www.ositran.gob.pe.

Con la intervención de los señores vocales Rodolfo Ernesto Castellanos Salazar, Héctor Ferrer Tafur, y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN