



EXPEDIENTE : 283-2016-TSC-OSITRAN

APELANTE : PAULA DORIS CABRERA MERCADO

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta  
LR-SMA-003-000062-2016-SAC

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 17 de noviembre de 2017

**SUMILLA:** *Si no se acredita el presunto servicio defectuoso brindado por parte de la Entidad Prestadora, entonces no es posible declarar su responsabilidad.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por la señora PAULA DORIS CABRERA MERCADO (en adelante, la señora CABRERA o la apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-SMA-003-000062-2016-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 19 de julio de 2016, la señora CABRERA interpuso un reclamo ante GYM, manifestando lo siguiente:
  - i.- El 19 de julio de 2016 realizó un pago con un billete de S/ 50.00 en la máquina de recargas de la Estación San Martín, a fin de realizar un recargo de S/ 10.00 en su tarjeta; no obstante, la máquina le entregó únicamente S/ 35.00 de vuelto, evidenciándose un faltante de S/ 5.00.
  - ii.- Asimismo, advirtió que entre los S/ 35.00 de vuelto que la máquina le entregó, había dos monedas de S/ 5.00 falsas, motivo por el cual solicitó a GYM la devolución de S/ 15.00.



2. Mediante carta LR-SMA-003-000062-2016-SAC, notificada el 12 de agosto de 2016, GYM declaró fundado en parte el reclamo presentado por la señora CABRERA señalando lo siguiente:
  - i.- Respecto al extremo del reclamo referido a la entrega de vuelto incompleto señaló que luego de evaluar los movimientos de la tarjeta de la señora CABRERA, pudo verificarse que la máquina de recarga electrónica TVM N° 2403001 no le entregó la totalidad del vuelto, correspondiendo declarar fundado dicho extremo del reclamo. En ese sentido, manifestó que la usuaria podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente para realizar una recarga por el monto adeudado (S/ 5.00).
  - ii.- En cuanto al extremo del reclamo referido a la entrega de monedas falsas señaló que luego de revisar las imágenes de las cámaras del sistema de seguridad de la estación, se pudo determinar que la interacción de compraventa realizada entre la señora CABRERA y la máquina de recarga electrónica TVM N° 2403001 se realizó de manera adecuada y regular.
  - iii.- Añadió que las máquinas de recarga electrónica (TVM) ubicadas dentro de las estaciones cuentan con la misma tecnología que un cajero automático y se encuentran calibradas para rechazar billetes y monedas falsas. Asimismo, indicó que en el presente caso no les era posible determinar que las monedas a las que hacía referencia la usuaria fueran falsas, requiriéndose para ello una evaluación por parte del Banco Central de Reserva del Perú, entidad facultada para determinar la autenticidad de billetes y monedas.
  - iv.- En tal sentido, declaró infundado dicho extremo del reclamo; no obstante lo cual, señaló que por criterios comerciales cambiarían las monedas que la señora CABRERA alegaba eran falsas, a efectos de lo cual podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente para el cambio respectivo.
3. Con fecha 24 de agosto de 2016, la señora CABRERA interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-SMA-003-000062-2016-SAC en el extremo que declaró infundado su reclamo, señalando que la máquina de recargas de GYM le había entregado monedas falsas.
4. El 15 de septiembre de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. La audiencia de vista de la causa fue programada para el 27 de octubre de 2017, pero las partes no se presentaron, 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 LR-SMA-003-000062-2016-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora CABRERA.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida a que una de las máquinas de recarga electrónica de la Estación San Martín habría entregado a la señora CABRERA monedas falsas como parte del cambio que le correspondía recibir luego de recargar su tarjeta, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, 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 GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos

<sup>1</sup> 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."

<sup>2</sup> 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.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

<sup>3</sup> 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".

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"VII. 11 Recurso de Apelación



y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (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 LR-SMA-003-000062-2016-SAC fue notificada a la señora CABRERA el 12 de agosto de 2016.
  - ii.- El plazo máximo que la señora CABRERA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 5 de septiembre de 2016.
  - iii.- La señora CABRERA apeló con fecha 24 de agosto de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

---

*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”.*

<sup>5</sup> **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”.*

<sup>6</sup> **TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

**“Artículo 218.- 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”.*



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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar 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 regulador<sup>7</sup>.
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 ley<sup>8</sup>.
14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente la señora CABRERA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

---

<sup>7</sup> 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".*

<sup>8</sup> 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".*

<sup>9</sup> 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".*



15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

### III.2.2 Sobre la alegada prestación deficiente del servicio

16. 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, de prestar sus servicios 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:*

##### 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]

17. Asimismo, es importante recordar que GYM, en virtud del referido Contrato de Concesión, tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.
18. Por otro lado, cabe señalar que el Tribunal Constitucional ha señalado en el Expediente N.º 0034-2004-AI/TC que si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y que nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales; existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, a grandes rasgos, a un servicio como público, siendo estos los siguientes:

a) Su naturaleza esencial para la comunidad;

- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo;  
c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un standar mínimo de calidad y;  
d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

[El subrayado es nuestro]

19. En ese sentido, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación se otorgue en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.
20. Como se advierte, GYM se encuentra obligado a brindar sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad, correspondiendo verificar en el presente caso si el servicio brindado al señor LAZO se encontraba dentro de dichos estándares.
21. Al respecto, el artículo 34° del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, vigente a la fecha de ocurridos los hechos, establece que son medios de pago del servicio los siguientes:

**"Artículo 34.- Medios de pago por el uso de la ITUP ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo**

El pago por el uso de la infraestructura ferroviaria, deberá ser efectuado en el momento y en las condiciones establecidas en los respectivos contratos de concesión y los tarifarios vigentes.

*El concesionario del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo podrá prever que para la compra de la Tarjeta Inteligente para el uso del mismo, el pago se realice no sólo en efectivo, sino también a través de tarjetas de crédito o débito. En el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo el cobro podrá realizarse también por medio de máquinas expendedoras".*

[El subrayado es nuestro]

22. Asimismo, en cuanto a los servicios brindados a los usuarios por parte de GYM, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

23. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.



24. Conforme se ha indicado precedentemente, la señora CABRERA señaló en su reclamo que la máquina de recargas de GYM ubicada en la Estación San Martín le entregó incompleto el cambio luego de realizar una recarga de S/ 10.00 con un billete de S/ 50.00.
25. Asimismo, señaló que la indicada máquina le entregó dos monedas de S/ 5.00 falsas, por lo que solicitó a GYM el cambio de las mismas, habiendo apelado únicamente dicho extremo.
26. En cuanto al extremo del reclamo referido a la entrega de cambio incompleto, GYM señaló que luego de realizar las verificaciones correspondientes, determinó que lo alegado por la señora CABRERA resultaba cierto, motivo por el cual declaró fundado dicho extremo del reclamo.
27. Si bien en la Carta N° LR-SMA-003-000062-2016-SAC, GYM declaró fundado el referido extremo, indicando que la señora CABRERA podía apersonarse a sus oficinas para realizar la recarga en su tarjeta por el monto de S/ 5.00; cabe señalar que de la revisión del expediente se aprecia que en el documento denominado "Cargo por Entrega"<sup>10</sup>, se consignó que GYM entregó a la usuaria dichos S/ 5.00 en efectivo, cumpliendo con efectuar la devolución del dinero pendiente de entrega en la forma correspondiente, esto es, en efectivo y no con una recarga de tarjeta.
28. Ahora bien, en cuanto al extremo del reclamo materia de apelación y del presente pronunciamiento, referido a la presunta entrega de monedas falsas, cabe indicar que GYM lo declaró infundado señalando que la compraventa se realizó de manera adecuada y regular, añadiendo que las máquinas de recarga electrónica (TVM) ubicadas dentro de las estaciones cuentan con la misma tecnología que un cajero automático y se encuentran calibradas para rechazar billetes y monedas falsas.
29. Asimismo, manifestó que en el presente caso no le era posible a GYM determinar que las monedas a las que hacía referencia la usuaria eran falsas, requiriéndose para ello una evaluación por parte del Banco Central de Reserva del Perú, entidad que tiene la facultad para determinar la autenticidad de billetes y monedas; sin perjuicio de lo cual, por criterios comerciales, cambiarían las monedas que la señora CABRERA alegaba eran falsas, a efectos de lo cual podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente para realizar el respectivo cambio.
30. De la revisión del expediente se aprecia que obran los siguientes documentos:
  - (a) "Informe del Personal": documento elaborado por el personal de la Estación San Martín que atendió a la señora CABRERA el día en que ocurrieron los hechos materia de reclamo, en el que se describe el malestar de la usuaria y el procedimiento de revisión de la máquina de recarga electrónica<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Ver fojas 12 del expediente.

<sup>11</sup> Ver fojas 2 del expediente.



- (b) Fotografías en blanco y negro de las monedas que recibió como cambio la señora CABRERA y que según alegó serían falsas, las mismas que fueron presentadas como anexo del documento denominado "Informe de Personal"<sup>12</sup>.
- (c) "Reporte de Transacciones por Tarjeta": documento expedido por GYM que contiene el detalle de las transacciones realizadas por la señora CABRERA con su tarjeta de usuaria de la Línea 1 del Metro de Lima<sup>13</sup>.
31. Respecto al documento denominado "Informe del Personal", cabe señalar que fue suscrito por el trabajador de GYM que atendió a la señora CABRERA el día de los hechos materia de reclamo, consignándose lo siguiente:

**"INFORME DEL PERSONAL**

(...)

*Cabe mencionar que de las 7 monedas de S/ 5 entregadas, la usuaria manifiesta que dos de las monedas presuntamente serían falsas. La usuaria le comunica a A.E. Jhoselyn Cano su disconformidad con las monedas que señala como falsas y que no le han dado su vuelto completo. Se procede a abrir y revisar el TVM2403001 y verificar si cae la moneda de S/ 5 faltante para completar el vuelto, finalmente tras revisar el mencionado TVM no se logró encontrar la moneda faltante para completar el vuelto de S/ 40. Usuaría manifiesta ofuscada que no piensa recibir de ninguna manera monedas falsas como vuelto, adicionalmente que su vuelto está incompleto.*

*Procedo a explicarle que por procedimiento su solicitud tendrá que ingresar como un reclamo vía libro de reclamaciones para que se pueda hacer las verificaciones respectivas y se le pueda dar una solución a su reclamo. Se le facilita el libro de reclamaciones y llena la hoja de reclamo N° 000062. Cabe indicar que usuaria no deseaba dejarla en la estación como evidencia de lo sucedido. Se realizó la consulta respectiva con mi supervisor de estación Pablo Berrocal, quien me indicó que las monedas tenían que quedarse en poder de la usuaria, cosa que se le comunica a la usuaria y ella lo menciona en su reclamo. Finalmente la usuaria se retira haciendo uso del servicio. Se adjuntan imágenes de las monedas entregadas como vuelto".*

32. Teniendo en cuenta lo consignado en dicho Informe, se advierte que no es posible determinar si las monedas que la señora CABRERA recibió como cambio eran falsas, verificándose que únicamente se dejó constancia de su malestar por la ocurrencia de los hechos materia de reclamo y del procedimiento de revisión de la máquina de recarga electrónica realizado por el personal de GYM.
33. En cuanto a las fotografías de las monedas que la señora CABRERA recibió como cambio por la máquina de recarga electrónica, cabe señalar que estas no acreditan la falsedad de dichas monedas.

---

<sup>12</sup> Ver fojas 3 del expediente.

<sup>13</sup> Ver fojas 4 y 5 del expediente.



34. Finalmente, en lo que respecta al documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", se aprecia que contiene el detalle de las transacciones realizadas por la señora CABRERA con su tarjeta de usuaria de la Línea 1 del Metro de Lima en el periodo comprendido entre el 19 de julio y el 19 de agosto de 2016, esto es, las acciones de recarga de la tarjeta, así como el monto de los recargos y los saldos de dinero contenidos en la tarjeta luego de cada transacción.
35. No obstante, este documento tampoco demuestra la falsedad de las monedas entregadas por la máquina de recarga electrónica de GYM a la señora CABRERA, pues como se ha indicado, únicamente contiene el detalle de las transacciones realizadas con su tarjeta (recarga y uso) durante el periodo antes indicado.
36. Teniendo en cuenta los medios probatorios que obran en el expediente, no se acredita que las monedas objeto del reclamo sean falsas.
37. Cabe señalar finalmente, que lo resuelto por este Tribunal no enerva la disposición de la Entidad Prestadora de cambiar a la usuaria las dos monedas de cinco (5) soles materia de reclamo.
38. En consecuencia, en la medida que los hechos materia del reclamo no se encuentran acreditados, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SMA-003-000062-2016-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora CABRERA.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>14</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-SMA-003-000062-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró FUNDADO EN PARTE el reclamo presentado por la señora PAULA DORIS CABRERA MERCADO por la presunta prestación de un servicio deficiente.

<sup>14</sup> REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL 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".



**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora PAULA DORIS CABRERA MERCADO y a GYM FERROVÍAS S.A.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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**