

EXPEDIENTE : 25-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : VÍCTOR KAMIYAMA TRUJILLO
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

RESOLUCIÓN N° 3

Lima, 27 de febrero de 2020

VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por el señor VÍCTOR KAMIYAMA TRUJILLO (en adelante, el señor KAMIYAMA o apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-022609-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora), la Resolución N° 1 del 9 de septiembre de 2019, así como el escrito de fecha 9 de octubre de 2019; y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 14 de noviembre de 2017, el señor KAMIYAMA presentó un reclamo ante GYM manifestando que el 26 de octubre de 2017, al descender del tren en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima, no contó con la asistencia de su personal para salir de dicha estación a pesar de ser una persona con discapacidad visual; consecuencia de lo cual sufrió un accidente al caer desde el andén a la vía férrea que le produjo diversas lesiones.
2. Mediante Resolución N° 1 notificada al señor KAMIYAMA el 2 de octubre de 2019, este Tribunal de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el Tribunal) declaró fundado el reclamo presentado por el usuario, así como la responsabilidad de la Entidad Prestadora por el accidente sufrido en la estación La Cultura, al haberse verificado que no se le brindó la atención que correspondía de acuerdo a lo establecido en su Protocolo de Asistencia para la Atención de Personas con Movilidad Reducida.
3. Asimismo, en la referida resolución, el Tribunal ordenó a GYM que cumpliera con reembolsar al usuario los gastos de naturaleza médica en los que había incurrido para tratar las lesiones sufridas como consecuencia de la caída a la vía férrea en la estación La Cultura, al haber acreditado el señor KAMIYAMA dichos gastos.
4. Posteriormente, el 9 de octubre de 2019, el señor KAMIYAMA presentó ante este Tribunal una solicitud de reembolso de gastos adicionales en los que habría incurrido como

consecuencia del accidente materia de reclamo, así como el pago de las costas y costos del procedimiento administrativo.

5. Mediante Oficio N° 0438-2019-STO-OSITRAN, notificado a GYM el 25 de noviembre de 2019, la Secretaría Técnica del Tribunal puso en conocimiento de la Entidad Prestadora la solicitud de reembolso de gastos adicionales y de costas y costos presentada por el señor KAMIYAMA, no habiendo la Entidad Prestadora realizado observación alguna al respecto.

II.- **CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

6. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia de la solicitud de reembolso de costas y costos del procedimiento administrativo presentada por el señor KAMIYAMA y la liquidación correspondiente, de ser el caso.
 - ii.- Determinar la procedencia de la solicitud de reembolso de gastos adicionales presentada por el señor KAMIYAMA.

II.- **ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

II.1.- **EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD DE REEMBOLSO DE COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

7. Al respecto, el artículo 31 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN) establece que las costas y costos del procedimiento son asumidos por la parte vencida, cuya liquidación y pago se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en el Código Procesal Civil, en lo que sea aplicable, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 31.- Costas y Costos

Las costas y costos del procedimiento serán asumidos por la parte vencida, salvo resolución expresa motivada del órgano resolutorio competente, en sentido distinto.

La liquidación y pago de las costas y costos procedimentales se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en los artículos 410 y siguientes del Código Procesal Civil en lo que sea aplicable.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

8. Sobre el particular, el Código Procesal Civil establece lo siguiente en cuanto al concepto de costas:

"Artículo 410.- Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso".

9. Asimismo, en cuanto a los costos, el Código Procesal Civil los define de la siguiente manera:

"Artículo 411.- Son costos del proceso el honorario del abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los abogados en los casos de auxilio judicial".

10. El objeto del pago de costas y costos es rembolsar a la parte reclamante o denunciante los gastos en los que incurrió al acudir ante la autoridad administrativa a denunciar el incumplimiento de una norma por parte del reclamado o denunciado. Por tal motivo, las costas y costos asociados al procedimiento deben ser asumidos por la parte cuya conducta dio origen al procedimiento en el extremo que fuera declarado fundado el reclamo o la denuncia.
11. Teniendo en cuenta que en el presente caso el Tribunal declaró fundado el reclamo presentado por el señor KAMIYAMA, resulta procedente su solicitud de reembolso de costas y costos del procedimiento, los mismos que deben ser asumidos por la parte vencida, en el presente caso GYM. Consecuentemente, a continuación corresponde analizar los documentos presentados por el usuario para acreditar que efectivamente incurrió en los referidos gastos a efectos de realizar la liquidación correspondiente.

Sobre las costas solicitadas por el señor KAMIYAMA

12. Conforme se ha indicado precedentemente, el artículo 31 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que la liquidación y pago de las costas se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en el Código Procesal Civil, en lo que sea aplicable.
13. Ahora bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 410 del Código Procesal Civil, las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial, así como los demás gastos judiciales realizados en el proceso¹.
14. Teniendo en cuenta que el artículo 31 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que la liquidación y pago de las costas se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en el Código Procesal Civil, en lo que resulte aplicable, es preciso determinar el contenido del concepto de gastos judiciales previsto en el artículo 410 del Código Procesal Civil antes citado, aplicado al marco de un procedimiento administrativo.

¹ Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil

"Artículo 410.- Costas

Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso".

[El subrayado es nuestro]

15. Atendiendo a lo expuesto, se aprecia que los gastos judiciales señalados en el Código Procesal Civil hacen referencia tanto a las actuaciones necesarias durante el trámite del proceso como a la actividad probatoria previas a la emisión del pronunciamiento del órgano judicial.
16. Trasladando dicho criterio a la esfera administrativa, corresponderá disponer el reembolso de los gastos en los que haya incurrido el administrado durante el trámite del procedimiento si dichos gastos están vinculados a actuaciones que resultaba necesario cumplir al haber sido dispuestas por la autoridad administrativa o a la actividad probatoria a la cual tuvo que recurrir el administrado antes de la emisión del pronunciamiento de la autoridad administrativa.
17. En este punto, cabe tener en cuenta que en los procedimientos administrativos, como ocurre en el procedimiento de reclamo ante el Tribunal del OSITRAN, los cuestionamientos de los administrados que califican como usuarios finales tienen por objeto cuestionar aspectos relacionados con la calidad y oportuna prestación del servicio, el acceso a la infraestructura o los daños que pueden sufrir al utilizar el servicio; pretensiones que por su naturaleza generalmente buscan resarcir algún perjuicio que los usuarios pudieran haber sufrido, a efecto de lo cual dichos usuarios pueden incurrir durante el trámite del procedimiento en gastos no deseados ni esperados que en principio no deberían tener que afrontar en la búsqueda del reconocimiento de sus derechos.
18. Ahora bien, cabe recordar que el artículo 63° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor) establece que la protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores se rige por la regulación sectorial correspondiente y por las disposiciones de dicho cuerpo legal en lo que resulte pertinente.
19. En atención a lo señalado, en lo que respecta al presente caso, cabe tener en consideración que el numeral 4 del artículo VI del Código del Consumidor señala que el Estado reconoce en el mercado y en las relaciones de consumo la presencia de consumidores vulnerables, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y a las personas con discapacidad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

20. Consecuentemente, de configurarse el supuesto de un usuario que durante el trámite de un procedimiento administrativo ha incurrido en gastos en la búsqueda del reconocimiento de un derecho, con mayor razón corresponderá atender el reembolso de los gastos en que haya incurrido dicho usuario administrado si se encuentra en una condición de vulnerabilidad, como ocurre con el caso de una persona con discapacidad.
21. Precisamente, ese es el caso del señor KAMIYAMA, pues conforme se indicó en la Resolución N° 1 expedida en el presente procedimiento administrativo, su discapacidad visual fue acreditada al verificarse que se encontraba inscrito en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).
22. Ahora bien, de la revisión de los documentos presentados por el señor KAMIYAMA con fecha 9 de octubre de 2019², se aprecia que obran boletas de pago por concepto de fotocopias con la finalidad de acreditar los gastos en los que incurrió como parte de la actividad probatoria cumplida por el usuario a efectos de presentar los medios probatorios que sustentan sus pretensiones, de lo que se desprende que dicho gasto se encuentra comprendido dentro del concepto de costas.
23. En tal sentido, se verifica que el señor KAMIYAMA adjuntó comprobantes de pago por concepto de fotocopias de acuerdo al siguiente detalle:

COSTAS POR CONCEPTO DE FOTOCOPIAS

CONCEPTO	MONTO (S/)
Fotocopias	7.40
Fotocopias	2.60
Fotocopias	52.00
Fotocopias	9.50
TOTAL	71.50

24. Asimismo, también se aprecia que el señor KAMIYAMA presentó el documento "Declaración Jurada de Gastos"³, en el cual consignó haber incurrido en gastos de movilidad para desplazarse desde su domicilio hasta el local institucional del OSITRAN con la finalidad de presentar escritos, así como para participar de la Audiencia de Vista de la Causa llevada a cabo el 26 de junio de 2019 en dicha sede.

² Ver fojas 83, 88, 90 y 92 del expediente.

³ Ver fojas 95 y 96 del expediente.

25. Al respecto, se aprecia que los gastos por movilidad para la presentación de escritos ante la autoridad administrativa y la participación en la Audiencia de Vista de la Causa llevada a cabo el 26 de junio de 2019 en el local institucional del OSITRAN, también se encuentran vinculados a actuaciones que resultaban necesarias durante el trámite del procedimiento; por lo que dichos gastos se encuentran comprendidos dentro del concepto de costas.
26. De la revisión de la indicada "Declaración Jurada de Gastos" presentado por el señor KAMIYAMA, se verifica que consignó haber incurrido en gastos por concepto de movilidad (taxi) de acuerdo al siguiente detalle:

COSTAS POR CONCEPTO DE MOVILIDAD (TAXI)

CONCEPTO	MONTO (S/)
Movilidad (taxi) para la presentación de escrito en el local institucional del OSITRAN	30.00
Movilidad (taxi) para la presentación de escrito en el local institucional del OSITRAN	30.00
Movilidad (taxi) para participar en la Audiencia de Vista de la Causa, llevada a cabo en el local institucional del OSITRAN	30.00
Movilidad (taxi) para presentar escrito de gastos adicionales y liquidación de costas y costos en el local institucional del OSITRAN	30.00
TOTAL	120.00

27. A juicio de este Colegiado, la Declaración Jurada presentada por el señor KAMIYAMA acredita los gastos alegados por concepto de movilidad (taxi), debiendo tomarse en consideración que la discapacidad visual de dicho usuario y su condición de vulnerabilidad derivada de dicha discapacidad justificaba su desplazamiento a través de dicho medio de transporte.
28. Teniendo en cuenta el detalle de los gastos cuya devolución solicita el señor KAMIYAMA por concepto de costas del procedimiento y la liquidación realizada, corresponde disponer que GYM devuelva al usuario reclamante la suma total de S/ 191.50, por costas del procedimiento administrativo, conforme al siguiente detalle:

REEMBOLSO TOTAL DE COSTAS DEL PROCEDIMIENTO

CONCEPTO	MONTO (S/)
Fotocopias	71.50
Movilidad (taxi)	120.00
TOTAL A REEMBOLSAR	191.50

Sobre los costos solicitados por el señor KAMIYAMA

29. Conforme se ha indicado precedentemente, el Código Procesal Civil señala que los costos responden a la devolución del gasto en el que debió incurrir el reclamante o denunciante para recibir asesoría legal de parte de su abogado.
30. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 418 del Código Procesal Civil, el reembolso de costos tiene que acreditarse con documento indubitable y de fecha cierta que acredite su pago⁴.
31. Adicionalmente, la norma en comentario señala que el juez aprobará el monto de los costos atendiendo a los documentos presentados.
32. De la revisión del escrito de fecha 9 de octubre de 2019 presentado por el señor KAMIYAMA, se aprecia que obran los Recibos por Honorarios N° 02895 y 02900 emitidos por concepto de asesoría jurídica en el procedimiento administrativo por el abogado Alfredo Seras Cerna, los mismos que se encuentran debidamente firmados en señal de conformidad del pago recibido.
33. Al respecto, cabe señalar que de la revisión del expediente se aprecia que el indicado abogado suscribió escritos presentados por el señor KAMIYAMA⁵, consignando su sello y número de colegiatura del Colegio de Abogados del Callao (CAC); verificándose que dicho letrado efectivamente brindó asesoría legal al usuario durante la tramitación del presente procedimiento administrativo.
34. Por otro lado, cabe señalar que si bien en el escrito de fecha 9 de octubre de 2019, el señor KAMIYAMA solicitó que se reconozcan los pagos realizados por concepto de honorarios profesionales al abogado José Ortiz; se constata que el usuario no ha presentado recibo por

⁴ Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil

"Artículo 418.- Procedencia de los costos

Para hacer efectivo el cobro de los costos, el vencedor deberá acompañar documento indubitable y de fecha cierta que acredite su pago, así como de los tributos que correspondan. Atendiendo a los documentos presentados, el Juez aprobará el monto".

⁵ Ver fojas 11, 12, 13, 33 y 34 del expediente.

honorarios u otro medio probatorio que acredite que efectivamente incurrió en gastos por concepto de asesoría legal por dicho letrado, no correspondiendo disponer su reembolso.

35. Teniendo en cuenta que el señor KAMIYAMA ha presentado los respectivos recibos por honorarios con la indicación de haber sido cancelados al abogado Alfredo Seras Cerna, se aprecia que dichos gastos se encuentran debidamente acreditados; correspondiendo disponer que GYM devuelva al usuario reclamante la suma total de S/ 1000.00, por costos del procedimiento administrativo, conforme al siguiente detalle:

REEMBOLSO TOTAL DE COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

CONCEPTO	MONTO (S/)
Recibo por Honorarios N° 02895 (cancelado)	500.00
Recibo por Honorarios N° 02900 (cancelado)	500.00
TOTAL A REEMBOLSAR	1000.00

II.2.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD DE REEMBOLSO DE GASTOS ADICIONALES

36. Conforme se ha indicado precedentemente, el señor KAMIYAMA solicitó también el reembolso de gastos adicionales en los que habría incurrido para tratar las lesiones sufridas como consecuencia del accidente sufrido en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
37. Al respecto, cabe recordar que mediante Resolución N° 1 del 9 de septiembre de 2019, Resolución Final, este Tribunal determinó la responsabilidad de GYM en el hecho materia de reclamo, ordenando a dicha Entidad Prestadora que cumpliera con reembolsar al señor KAMIYAMA los gastos de naturaleza médica en los que había incurrido como consecuencia del accidente sufrido en sus instalaciones y cuya acreditación había cumplido con realizar oportunamente el usuario, presentando para ello los respectivos comprobantes de pago.
38. En ese sentido, se aprecia que a través de la referida Resolución N° 1 este Tribunal se pronunció respecto del hecho materia de reclamo y sobre la pretensión de reembolso de gastos del señor KAMIYAMA, valorando la documentación que con la finalidad de acreditar dichos gastos presentó el usuario en su oportunidad. Cabe precisar que la referida Resolución N° 1 fue una Resolución Final que agotó la vía administrativa en el presente caso.
39. Teniendo en cuenta lo expuesto, el señor KAMIYAMA podía presentar la documentación relacionada con los gastos en los que había incurrido como consecuencia del hecho reclamado hasta el día de la emisión de la indicada Resolución N° 1, a efecto de que el

Tribunal valorara dicha documentación y la considerara al emitir dicho pronunciamiento final sobre el fondo de la controversia.

40. Habiendo evaluado y acogido este Tribunal la pretensión de reembolso de gastos formulada por el señor KAMIYAMA al momento de expedir el indicado acto administrativo que puso fin a la instancia y a la vía administrativa, no corresponde evaluar una nueva solicitud de reembolso de gastos adicionales del usuario⁶, pudiendo únicamente ser presentada en esta etapa del procedimiento administrativo documentación referida a la liquidación de costas y costos del procedimiento, conforme se ha explicado precedentemente.
41. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que en los casos relativos a reparación por daños y perjuicios, el Tribunal circunscribe su pronunciamiento a determinar la responsabilidad de las Entidades Prestadoras por los daños causados al usuario.
42. En ese sentido, el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Uso Público⁷ establece que habiéndose determinado la responsabilidad por daños de la Entidad Prestadora, corresponderá que esta última se comunique con el usuario dentro del referido plazo a fin de llegar a un acuerdo con éste sobre el monto correspondiente a la reparación, ocurriendo que en caso no se arribe a dicho acuerdo, **será en la vía judicial que se determine el referido monto.**

⁶ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

"Artículo 198.- Contenido de la resolución

198.1 *La resolución que pone fin al procedimiento cumplirá los requisitos del acto administrativo señalados en el Capítulo Primero del Título Primero de la presente Ley.*

198.2 *En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede*".

[El subrayado es nuestro]

⁷ **Reglamento de Usuarios**

"Artículo 7.- Derecho de los Usuarios

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

(...)

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme al marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado.

(...)"

43. Atendiendo a las consideraciones expuestas, corresponde acoger la solicitud de reembolso de costas y costos del procedimiento formulada por el señor KAMIYAMA y denegar su solicitud de reembolso de gastos adicionales.

En atención a los considerandos expuestos;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DISPONER que GYM FERROVÍAS S.A. cumpla con pagar las costas y costos del presente procedimiento administrativo al señor VÍCTOR KAMIYAMA TRUJILLO, cuyos montos ascienden a las sumas de S/ 191.50 y S/ 1000.00 respectivamente, inmediatamente después de recibida la presente notificación.

SEGUNDO.- DENEGAR la solicitud de reembolso de gastos adicional formulada por el señor VÍCTOR KAMIYAMA TRUJILLO a través de escrito de fecha 9 de octubre de 2019.

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor VÍCTOR KAMIYAMA TRUJILLO 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

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

NT 2020022796