EXPEDIENTE	:	187-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	ALEXANDER EDWIN JAPURA CAMA
ENTIDAD PRESTADORA	:	GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC del 4 de julio de 2018

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 22 de julio de 2019

SUMILLA: ***Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que habiéndose verificado que la tarjeta del usuario fue utilizada por un periodo de 3 años y 11 meses, se concluye que los defectos presentados en la misma obedecieron al desgaste producto de su uso ordinario.***

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ALEXANDER EDWIN JAPURA CAMA (en adelante, el señor JAPURA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- **ANTECEDENTES:**

1.- Con fecha 3 de julio de 2018, el señor JAPURA presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:

i.- Al intentar realizar la recarga de su tarjeta en una máquina de autoservicio ubicada en la estación Miguel Grau; no pudo llevarla a cabo debido a que según lo indicado por los colaboradores de GYM, su tarjeta se encontraba dañada.

ii.- Dicha alegación de GYM no resulta cierta pues nunca expuso su tarjeta a ningún tipo de riesgo que pudiera acarrear su deterioro; por lo que la Entidad Prestadora sería responsable por el inconveniente surgido, en tanto la tarjeta adolecería de fallas en su fabricación.

iii.- En atención a lo expuesto, solicitó la reposición de una nueva tarjeta a cargo de GYM.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

2.- Mediante Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor JAPURA declarándolo infundado de acuerdo con los siguientes argumentos:

i.- El día de ocurridos los hechos materia de reclamo, el señor JAPURA entregó su tarjeta al agente de la estación Miguel Grau, quien le informó que su tarjeta se encontraba dañada.

ii.- Cuando una tarjeta presenta inconvenientes producto del desgaste propio de su uso, resulta recomendable la compra de una nueva tarjeta, a la cual es posible trasladar el saldo de la tarjeta anterior, siempre que esté relacionada al Documento Nacional de Identidad del usuario.

iii.- Las tarjetas de la Línea 1 del Metro de Lima tienen una garantía de treinta (30) días contados a partir del día siguiente de la compra, habiendo sido puesta dicha información en conocimiento del público a través de la página web www.lineauno.pe, verificándose en el presente caso que la tarjeta del usuario fue adquirida el 1 de agosto de 2014; esto es, ya no se encontraba dentro del periodo de garantía.

3.- Con fecha 27 de agosto de 2018, el señor JAPURA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC, señalando lo siguiente:

i.- El daño que aduce GYM en la resolución apelada tiene como origen los defectos en la fabricación de las tarjetas y la falta de calidad necesaria que garantice su durabilidad y buen funcionamiento.

ii.- De acuerdo a lo establecido en el Código Civil, la persona que entrega un bien, en este caso GYM, y que por su responsabilidad, el bien devenga en inútil para su finalidad; está obligada a sanear el bien entregado.

iii.- La negativa por parte de GYM de no sustituir la tarjeta en cuestión, vulnera los derechos recogidos en la Constitución, tales como la libertad de uso del transporte público, la libertad de tránsito y de circulación.

iv.- GYM no ha proporcionado suficiente información a los usuarios de las tarjetas sobre los cuidados que se debe tener al manipularlas, dada la fragilidad que adolecen, infringiendo la normativa de Protección al Consumidor.

v.- Asimismo, la Entidad Prestadora no demostró que el supuesto daño en la tarjeta haya sido ocasionado por el usuario, por lo que resulta arbitrario atribuirle dicha responsabilidad.

vi.- Finalmente, solicitó se disponga una inspección en las instalaciones de GYM a fin de que se verifique si le es posible modificar las fechas de caducidad de las tarjetas y si la fabricación de las mismas se realiza con los estándares necesarios.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

4.- El 12 de septiembre de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC.

5.- El 24 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, la cual contó con el informe oral de la representante de GYM, 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 emitida por GYM.

ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor JAPURA.

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 el usuario no pudo realizar la recarga de su tarjeta en una de las máquinas de autoservicio de la estación Miguel Grau, debido a que la misma habría presentado defectos de fabricación y calidad atribuibles a la Entidad Prestadora, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[1] y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

[1] ***Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución Nº 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 FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.".

[2] ***Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN***
"Artículo 33.-
(...) Los 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".

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

8.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[4] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[5] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

9.- Ahora bien, respecto de las modalidades de notificación de actos administrativos, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS (vigente al momento de la notificación de la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC), establece lo siguiente:

> ***"Artículo 20.- Modalidades de notificación***
>
> *20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:*
>
> *20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.*
> *20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o **cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado**.*
> *20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.*
>
> *20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.*
>
> *20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.*

---

[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 producida; 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 recurrid, 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***

"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".

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

> 20.4. ***El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.***
>
> ***La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1. (...)"***
>
> [El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

10.- Del artículo citado se desprende que para que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, el administrado debe haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además de haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio. No obstante, debe señalarse que de acuerdo a lo indicado por el numeral 20.4 de la norma citada, para que la notificación electrónica sea considerada como válidamente efectuada, la entidad administrativa debe recibir una respuesta de recepción enviada desde la dirección electrónica del administrado.

11.- Complementariamente, el artículo en mención indica que en caso la entidad administrativa no recibiese respuesta alguna de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de remitida la notificación a la dirección electrónica proporcionada por el administrado, deberá proceder a notificar el acto administrativo por cédula, es decir, deberá enviar una notificación personal al domicilio físico del administrado.

12.- De la revisión del reclamo formulado por el señor JAPURA, se aprecia que contiene un ítem en el cual el usuario puede indicar si acepta que se le notifique vía correo electrónico y, además, puede incluir su dirección electrónica, verificándose que en el presente caso el usuario consignó su dirección electrónica alexander_japura@hotmail.com e indicó que aceptaba que se le notificara por correo electrónico[6].

13.- Es así que, el 5 de julio de 2018, GYM remitió a la dirección electrónica indicada por el usuario la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC, recibiendo un correo automático del servicio de Microsoft Outlook en el que se consignó lo siguiente: *"El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: ALEXANDER_JAPURA@HOTMAIL.COM"*[7].

[6] Ver fojas 1 del expediente.

[7] Ver fojas 8 del expediente.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

14.- Respecto al referido documento presentado por GYM para acreditar la entrega de la referida notificación, se advierte que el mensaje emitido por el servidor de Microsoft Outlook no permite verificar que el correo electrónico que contenía la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC haya sido efectivamente abierto y conocido por el apelante, debido a que tal circunstancia únicamente podría ser corroborada a través de la confirmación de lectura y/o de recepción de la notificación emitida por el señor JAPURA al correo electrónico de GYM.

15.- No obstante, el 27 de agosto de 2018, el señor JAPURA presentó un recurso de apelación contra la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC, de lo cual se desprende que tomó conocimiento de esta, sin que se pueda conocer con exactitud la fecha en la cual fue abierto el correo electrónico mediante el cual se notificó la referida Carta, por lo que a fin de no vulnerar el derecho de defensa del administrado[8], corresponde admitir el recurso de apelación presentado.

16.- En efecto, al no existir fecha cierta respecto de la notificación de la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC y a fin de no afectar el referido derecho al debido procedimiento del señor JAPURA y atender lo señalado por el Principio de Informalismo[9], conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados de modo que sus derechos e intereses no sean afectados, corresponde considerar que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo legal establecido para ello.

17.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)[10].

---

[8] ***TUO de la LPAG***

"TÍTULO PRELIMINAR
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)
1.2. Principio del debido procedimiento.- *Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a* ***impugnar las decisiones que los afecten****. (...)"*

[9] ***TUO de la LPAG***

"TÍTULO PRELIMINAR
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)
1.6. Principio de informalismo.- *Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".*

[10] ***TUO de la LPAG***

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

18.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

19.- 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 regulador[11].

20.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 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[12].

21.- El señor JAPURA 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, 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 social[13].

---

*"**Artículo 220.- 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".

[11] ***Código del Consumidor***

"Artículo 63º.- 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".

[12] ***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".

[13] ***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".

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

22.- 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 la tarjeta utilizada por el señor JAPURA para transportarse en la Línea 1 del Metro de Lima

23.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora 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.

24.- Los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

> *"**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*
> *Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN*
> *(...)*
>
> ***Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora***
>
> *Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)*
> *a. 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 y disposiciones del OSITRAN.*
> *(...)"*

[El subrayado agregado es nuestro]

25.- En el presente caso, el señor JAPURA manifestó que no pudo realizar la recarga de su tarjeta en una de las máquinas de autoservicio ubicada en la estación Miguel Grau debido a que la misma se habría encontrado dañada, pese a que no la expuso a ningún riesgo que pudiera haber causado su deterioro; por lo que tendría defectos de fabricación y calidad atribuibles a GYM. En ese sentido, solicitó la reposición de una nueva tarjeta a cargo de la Entidad Prestadora.

26.- Al respecto, a través de la Carta LR MIG-003-000509-2018-SAC, GYM declaró infundado el reclamo interpuesto por el usuario, manifestando que al revisar la tarjeta en cuestión, se verificó que se encontraba dañada, corroborándose además que fue adquirida el 1 de

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

agosto de 2014, por lo que se encontraba fuera del periodo de 30 días de garantía de fábrica informado en su página web.

27.- Cabe señalar que a través del recurso impugnatorio planteado en contra de la mencionada Carta, el señor JAPURA no negó ni cuestionó la afirmación de GYM referida a que su tarjeta fue adquirida y emitida el 1 de agosto de 2014.

28.- Sobre el particular, conforme al documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" que obra en el expediente[14], se verifica que desde que el señor JAPURA adquirió la tarjeta en cuestión realizó hasta doscientas doce (212) transacciones, entre viajes y recargas realizados entre el 1 de agosto de 2014 y el 30 de junio de 2018.

29.- De lo expuesto, se desprende que la tarjeta del señor JAPURA funcionó normalmente durante 3 años y 11 meses.

30.- Ahora bien, de acuerdo con el artículo 173 del TUO de la LPAG[15] corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.

31.- En ese sentido, correspondía al señor JAPURA aportar los medios probatorios pertinentes que acreditaran que los defectos presentados en su tarjeta derivaron de algún defecto atribuible a GYM conforme alegó en su reclamo y recurso de apelación; y no que éste fue consecuencia del deterioro producto del uso tras el paso del tiempo.

32.- No obstante, ello no ha ocurrido en el presente caso, pues el señor JAPURA no ha adjuntado ningún medio probatorio que acredite lo alegado.

33.- Con relación al argumento del usuario referido a que GYM no le proporcionó información suficiente respecto al cuidado que debía de tener con su tarjeta, corresponde indicar que resulta razonable que un usuario utilice adecuadamente la misma, cabiendo reiterar que en el presente caso la tarjeta en cuestión fue utilizada por un periodo de 3 años y 11 meses, efectuandose más de doscientas transacciones con dicha tarjeta, por lo que se puede concluir que su desgaste obedece al uso ordinario de la misma.

34.- Finalmente, no habiéndose acreditado un defecto de fabricación en la tarjeta del usuario, corresponde desestimar su solicitud de inspección en las instalaciones de GYM a fin de verificar si las tarjetas entregadas por la Entidad Prestadora se fabrican de acuerdo a los estándares de calidad necesarios.

---

[14] Ver folios 4 y 5 del expediente.

[15] ***TUO de la LPAG***

*"**Artículo 173.- Carga de la prueba***
173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.
173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones."

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

35.- En consecuencia con lo expuesto, no resulta amparable el reclamo presentado por el señor JAPURA, correspondiendo confirmar lo resuelto por GYM en la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC.

36.- Por lo expuesto, la negativa por parte de GYM de no reponer la tarjeta en cuestión, no vulneró los derechos a la libertad de uso del transporte público, de tránsito y de circulación alegados por el usuario.

Cuestión Final

37.- Durante la Audiencia de vista de la causa, la representante de GYM manifestó que las tarjetas que permiten el acceso al servicio de transporte cuentan con una garantía de fábrica de 30 días, siendo dicho periodo establecido por la empresa VIPERTEC encargada de su fabricación; así como que ello fue comunicado en su oportunidad al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Asimismo, en dicha Audiencia la representante de GYM no indicó cuál sería el sustento técnico del referido periodo de garantía de la tarjeta.

38.- Sobre el particular, cabe señalar que al ser la tarjeta del Metro de Lima un dispositivo que permite el acceso de los usuarios a un servicio público, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia General, Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN; copia del presente expediente, a efecto de que en el marco de sus competencias revisen la situación descrita, esto es, la extensión del periodo de garantía de fábrica fijado por GYM.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[16];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-MIG-003-000509-2018-SAC, mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo de fecha 3 de julio de 2018, presentado por el señor ALEXANDER EDWIN JAPURA CAMA.

[16] ***Reglamento de Reclamos de OSITRAN***

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)
La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
c. Integrar la resolución apelada;
d. 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".

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

SEGUNDO.- REMITIR copia del expediente Nº 187-2018-TSC-OSITRAN a la Gerencia General, Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, a fin de que actúen conforme a lo indicado en los considerandos 37 y 38 de la presente Resolución.

TERCERO.- DECLARAR que con la presente Resolución queda agotada la vía administrativa.

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor ALEXANDER EDWIN JAPURA CAMA y a GYM FERROVÍAS S.A.

QUINTO.- 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

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe