



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 212-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**EXPEDIENTE** : 212-2018-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : ERIKA GUISELLA CHAMPAC SILVA  
**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVIAS S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la  
Carta R-CAT-027562-2018-SAC del 14 de octubre de 2018

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 31 de julio de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución recurrida en la medida no se ha acreditado que el daño a la falda de la menor hija de la reclamante en una de las puertas del tren de la Línea 1 del Metro de Lima resultara atribuible a alguna deficiencia en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora ERIKA GUISELLA CHAMPAC SILVA (en adelante, la señora CHAMPAC o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-027562-2018-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora);  
Y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 27 de septiembre de 2018, la señora CHAMPAC presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica, manifestando lo siguiente:
  - i. Su menor hija se dispuso a abordar el tren en la estación Angamos llevando consigo una falda de marinera, a efectos de lo cual esperó que los pasajeros descendieran del vagón. Sin embargo, al ingresar al tren la falda quedó atascada en una de las puertas luego de que éstas se cerraron, por lo que presionó el botón intercomunicador a fin de que el tren no emprendiera la marcha.
  - ii. Pese a ello, el tren avanzó, rompiéndose la falda al haber rozado con un fierro que se encontraba al final del andén; por lo que solicitó la devolución del costo de la falda.



2.- Mediante Carta R-CAT-027562-2018-SAC del 4 de octubre de 2018, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora CHAMPAC declarándolo infundado por los siguientes argumentos:

- i. A través de los equipos de difusión sonora instalados en las veintiséis (26) estaciones y vagones, se emiten los siguientes mensajes conductuales con la finalidad de informar a los usuarios las normas de uso de la Línea 1 del Metro de Lima: "(...) *No ingresemos al tren cuando las puertas se están cerrando*". Dicha información se encuentra publicada en la página web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe), y en la aplicación móvil, en la sección "Preguntas Frecuentes".
- ii. De acuerdo a los videos captados por las cámaras de seguridad ubicadas en la estación Angamos y San Borja Sur, la menor hija de la señora CHAMPAC se encontraba con un acompañante en la estación Angamos disponiéndose a abordar el tren, siendo este último quien portaba la falda. Los hechos materia de reclamo ocurrieron de la siguiente manera:

"(...)

- *Su hija y su acompañante (quien llevaba en sus manos una falda) se ubican en el andén con destino a Bayóvar.*
  - *Siendo las 16:42:10 horas el tren se estaciona en el andén y apertura puertas, acto seguido su menor hija aborda el tren sin embargo; el acompañante de su hija se quedó entre las puertas debido a que los demás usuarios se encontraban ingresando.*
  - *Siendo las 16:42:28 horas el tren emite el sonido de cerrado de puertas no obstante, el acompañante de su menor hija retrocedió, sin percatarse que una parte de la falda obstaculizaba el cerrado de puertas sin embargo; al darse cuenta de lo sucedido presionó el botón (ubicado en la puerta del tren) y al ver que la puerta no se apertura así como que el tren emprendía marcha, procedió a jalar la falda motivo por el cual, se generó el daño en el objeto que transportaba.*
  - *El Personal de Seguridad al visualizar el accionar del acompañante de su hija procedió a brindar y solicitar apoyo a dicha persona, por lo que el Agente de Estación de la siguiente estación (San Borja Sur) subió al andén.*
  - *Siendo las 16:44:17 horas su menor hija desciende del tren cogiendo la falda y manifiesta lo sucedido al Agente de Estación (quien se encontraba esperándola) y esperan a que llegue el acompañante.*
  - *Siendo las 16:51:04 horas el acompañante de su hija desciende en la Estación San Borja Sur, nuestro Agente de Estación les brindó apoyo abordándolos en el tren con destino a Angamos. Cabe señalar que una vez que el tren cierra puertas, éstas se cierran y no se apertura hasta su próximo destino. (sic)"*
- iii. De lo expuesto, se advierte que el daño ocurrido a la falda de la menor hija de la reclamante tiene una relación de causalidad directa con la conducta voluntaria de riesgo realizada.
  - iv. En ese sentido, no existe nexo causal entre alguna acción u omisión de GYM con el supuesto daño ocurrido, razón por la cual no corresponde responsabilizarla por el mismo.



- 3.- Con fecha 15 de octubre de 2018, la señora CHAMPAC interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-027562-2018-SAC, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta emitida, debido a que a pesar de que su hija tomó todas las precauciones al momento de tomar el tren, GYM no se ha hecho responsable por los daños ocasionados a la falda.
- 4.- El 6 de noviembre 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 la Carta R-CAT-027562-2018-SAC y agregando lo siguiente:
- i. El recurso de apelación no se ampara en ninguno de los supuestos establecidos en el numeral VII. 11 del Reglamento, debido a que no se sustenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, no trata de cuestiones de puro derecho, no se sustenta en una nulidad y tampoco ha aportado una prueba nueva que lo calificara como una reconsideración, por lo que debe declararse infundado.
  - ii. El daño reclamado corresponde a un acto propio de la persona que llevaba la falda en las manos, quien no tuvo la diligencia de mantener el objeto fuera del alcance de las puertas.
  - iii. Se cumplió con las emisiones sonoras respectivas de preaviso sobre el cerrado de puertas, así como la señalética ubicada en las estaciones y en el tren que indican que no se puede entrar ni salir después de que suena la advertencia de cierre de puertas.
  - iv. Sobre el particular, el numeral IV.1 del Reglamento señala que "En ningún caso GYM Ferrovías asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima", por lo que no se puede atribuir responsabilidad a GYM.
  - v. Finalmente, precisó que luego del cierre de puertas, éstas no se abren a fin de salvaguardar la seguridad de los pasajeros.
- 5.- El 10 de junio de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contando con el informe oral de ambas partes, 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 la señora CHAMPAC.



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

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

- 7.- La materia del presente procedimiento está relacionada al daño a la falda de la menor hija de la apelante por hechos presuntamente atribuibles a la Entidad Prestadora, situación que configura los supuestos de reclamo previstos en los literales d) y f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en los literales c) y d) 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 y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del

<sup>1</sup> **Reglamento de Reclamos de GYM**

"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.

(...)

f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario".

<sup>2</sup> **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.

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes. (...)"

<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**

"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 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**

"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".



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.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i. La Carta R-CAT-027562-2018-SAC, fue notificada a la señora CHAMPAC el 4 de octubre de 2018.
  - ii. El plazo máximo que la señora CHAMPAC tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 26 de octubre de 2018.
  - iii. La señora CHAMPAC apeló con fecha 15 de octubre de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 10.- Cabe indicar que en su escrito de absolución de la apelación, GYM cuestionó que el recurso impugnatorio presentado por la señora CHAMPAC no se amparaba en ninguno de los supuestos establecidos en el numeral VII. 11 del Reglamento, debido a que no se sustentaba en una diferente interpretación de las pruebas producidas, no trataba de cuestiones de puro derecho, ni de alguna nulidad, no habiéndose aportado tampoco una prueba nueva a efectos de calificarlo como un recurso de reconsideración.
- 11.- Sobre el particular, cabe señalar que el argumento planteado por la apelante en su recurso impugnatorio en atención a que su menor hija tomó las precauciones del caso al subir al vagón del tren de la Línea 1, lo que determinaría que atribuye el daño a la falda a GYM, cuestionando en consecuencia la decisión de la Entidad Prestadora; implica una valoración distinta de las pruebas actuadas en primera instancia de lo que se verifica se cumple lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG<sup>6</sup>.
- 12.- 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

- 13.- 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

<sup>6</sup> TUO de la LPAG

*"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".*



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>.

- 14.- 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>.
- 15.- La señora CHAMPAC 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<sup>9</sup>.
- 16.- 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.
- 17.- 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.
- 18.- En la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), los artículos 7 y 11 establecen lo siguiente:

<sup>7</sup> **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".*

<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".*

**"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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN".*

(...)

**"Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora"**

*Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes: (...)*

*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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable.*

[El subrayado agregado es nuestro]

- 19.- Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 7.- Derechos 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 con el 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".*

[El subrayado es nuestro]



### III.2.2 Sobre los daños ocasionados a la prenda de la menor hija de la señora CHAMPAC en la Línea 1 del Metro de Lima

- 20.- En el presente caso, la señora CHAMPAC manifestó que su menor hija se disponía a abordar el tren en la estación Angamos llevando consigo una falda de marinera; sin embargo, pese a que tomó la precaución de esperar que terminaran de descender las personas del vagón, al ingresar a éste, la falda que portaba en brazos quedó atascada entre las puertas del tren, luego de lo cual se rompió.
- 21.- Al respecto, GYM manifestó que a través de las cámaras de seguridad se visualizó que la menor hija de la reclamante se encontraba con un acompañante en el andén de la estación Angamos esperando abordar uno de los trenes con destino a la estación Bayóvar, siendo dicha persona quien portaba la falda. Indicó que al arribar el tren al andén, el cual abordó la hija de la reclamante, el joven que la acompañaba, al encontrarse el tren en posición de cierre de puertas intentó ingresar a éste; luego de lo cual retrocedió sin percatarse de que la falda quedó atrapada entre las puertas, rompiéndose.
- 22.- La Entidad Prestadora concluyó que el daño ocurrido en la falda de la menor hija de la apelante tenía una relación de causalidad directa con la conducta voluntaria de riesgo realizada por la persona que la acompañaba.
- 23.- Sobre el particular, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento, establece las obligaciones de los usuarios al utilizar las infraestructuras de transporte, tal y como se aprecia a continuación:

**"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario.-**

(...)

**b) Conducta debida**

**Todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones o reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12,13 y 15 del presente Reglamento.**

***Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora (...)"***

[El subrayado y el resaltado es nuestro]

- 24.- Conforme a lo expuesto, el Reglamento de Usuarios ha establecido como una de las obligaciones de los usuarios utilizar la infraestructura de transporte de uso público respetando las condiciones y reglas establecidas para cada una de ellas, debiendo asumir el usuario la responsabilidad que pudiera derivarse de un eventual incumplimiento de su parte.





25.- Al respecto, resulta importante señalar que en el enlace *Preguntas Frecuentes – Línea 1 – ¿Cuáles son las recomendaciones para viajar en los trenes?*<sup>20</sup> ubicado en el portal web de GYM, se ha dispuesto lo siguiente:

"(...)

- *Mantengámonos siempre detrás de la línea amarilla hasta que el tren llegue y se detenga, distribuyéndonos a lo largo del andén. Recordemos que el tren cuenta con 20 puertas de ingreso.*
- *Una vez que el tren se haya detenido, esperemos que se encienda la luz verde del botón de la puerta por la que vamos a ingresar y permitamos la salida de las personas que descienden antes de ingresar.*
- **Estemos atentos a la alerta de puertas, mientras salgamos o ingresemos a los trenes. Evitemos intentar salir o ingresar al tren cuando la alerta se haya activado pues podríamos lastimarnos. (...)**

[El subrayado y el resaltado agregado es nuestro]

26.- En ese sentido, a fin de evitar contratiempos y daños personales o daños en las prendas u objetos que portaran, la menor hija de la señora CHAMPAC y la persona que la acompañaba debían seguir las indicaciones correspondientes al uso del servicio de transporte, es decir, estar atentos a la alerta de puertas del tren, así como ingresar y salir prudentemente de éste.

27.- Ahora bien, en el presente caso cabe tener en consideración que en la Audiencia de Informe Oral realizada el 10 de junio de 2019<sup>21</sup>, la señora CHAMPAC manifestó lo siguiente en relación a los hechos ocurridos según lo comunicado por su hija:

"(...) (Su menor hija) iba con un acompañante y él le da la falda porque ella estaba también con la hora, le da falda y es donde se cierra la puerta y se queda la mitad de falda, fuera del vagón (...).

[El subrayado es nuestro]

28.- De lo indicado por ambas partes, se verifica que la persona que acompañaba a la usuaria menor de edad fue quien portaba la falda y según lo manifestado por la propia reclamante, quien estando fuera del vagón del tren, intentó entregar dicha prenda a su hija –que ya se encontraba en el interior del tren– justamente en el momento en que iba a producirse el cierre de puertas.

29.- Como ha sido señalado por la señora CHAMPAC en su reclamo, antes de subir al vagón del tren, su menor hija había esperado que los pasajeros que iban en éste fueran descendiendo, esto es, que para el momento en que subió ya había transcurrido un lapso de tiempo y el cierre de puertas estaba por producirse; pese a lo cual, la persona que la acompañaba y se

<sup>20</sup> <https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-las-recomendaciones-para-viajar-en-los-trenes/>

<sup>21</sup> Folio 17 del expediente.



encontraba fuera del vagón, le hizo entrega de la prenda en cuestión a la usuaria menor de edad a través de las puertas de ingreso al tren.

- 30.- Atendiendo a lo expuesto, se verifica que la acción de hacer entrega de una prenda, que la propia reclamante considera delicada al ser una falda de marinera; a través de las puertas de ingreso a un vagón de tren que ya estaban por cerrarse; constituyó una conducta imprudente.
- 31.- Ciertamente, es el propio usuario de la infraestructura del transporte quien debe velar por el cuidado de sus objetos personales, más aún si son éstos delicados o frágiles, pues es él mismo quien se encuentra bajo dominio de la situación a fin de poder actuar cuidadosamente y no sufrir contratiempos o daños en sus pertenencias.
- 32.- Como ya se ha mencionado, efectivamente es deber de GYM garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica velar porque las vías del tren y los vagones cumplan ciertos estándares de calidad, así como que las estaciones y espacios por los cuales transitan los usuarios sean seguros.
- 33.- No obstante, si bien GYM tiene la obligación de garantizar las condiciones de uso idóneas de las estaciones y andenes de la Línea 1 del Metro de Lima, también resulta exigible una conducta prudente de los usuarios en cuanto al uso de la infraestructura.
- 34.- Dicha conducta prudente implica que los usuarios actúen con precaución al utilizar la infraestructura de transporte, evitando acciones temerarias o imprudentes contrarias a las recomendaciones realizadas por la Entidad Prestadora, como ocurrió en este caso, en el cual se hizo entrega de una prenda entre dos usuarios (la menor y la persona que la acompañaba) a través de las puertas de ingreso al vagón del tren que ya estaban por cerrarse.
- 35.- Cabe recordar que de acuerdo con lo previsto en el artículo 104 del Código del Consumidor, cuando el proveedor logra acreditar la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a este<sup>12</sup>, lo que en el presente caso se concretó al verificarse que la entrega de la falda de marinera se dio cuando se iba a producir el cierre de las puertas del tren.
- 36.- Finalmente, con relación a la alegación de la señora CHAMPAC referida a que luego de que la falda fuera atrapada por las puertas del vagón del tren, su menor hija solicitó a través del

<sup>12</sup> Código del Consumidor

*"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor*

*(...)*

*El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.*

*(...)"*



intercomunicador que el tren no emprendiera la marcha, haciendo el conductor caso omiso de dicho pedido; corresponde indicar que a través de su página web<sup>13</sup>, GYM informa a los usuarios que el intercomunicador ubicado al lado derecho de las puertas de los vagones, debe ser utilizado para casos de emergencias.

- 37.- Sobre el particular, el "*Plan de Contingencias (Operativo) para la Línea 1 del Metro de Lima*" describe emergencias de tres clases: catástrofes que causen fallecidos o heridos (Emergencia Clase A), situaciones de bajo impacto que generen daños personales leves (Emergencia Clase B) o situaciones que no afecten la vida humana y generen daños menores a la estación (Emergencia Clase C).
- 38.- En ese sentido, de lo expuesto no se verifica que el incidente materia de reclamo calificara como una emergencia en los términos señalados. Sin perjuicio de lo indicado, de la revisión del video presentado por GYM<sup>14</sup>, se aprecia que al descender del tren la hija de la señora CHAMPAC, dos agentes del personal de seguridad de GYM la acompañaron durante su permanencia en el andén y en su descenso por las escaleras; advirtiéndose que personal de la Entidad Prestadora se acercó a la usuaria menor de edad luego del incidente con la prenda que transportaba a fin de constatar cuáles habían sido los hechos ocurridos; por lo que se desestima también dicho extremo del reclamo.
- 39.- Por lo antes señalado y no habiendo quedado acreditado que el daño a la falda de la menor hija de la reclamante se haya debido a alguna deficiencia en el servicio brindado por GYM, no resulta amparable el reclamo presentado por la señora CHAMPAC, correspondiendo confirmar lo resuelto por GYM en la Carta R-CAT-027562-2018-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>15</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-027562-2018-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo del 27 de septiembre de 2018, presentado por la señora ERIKA GUISELLA CHAMPAC SILVA en la medida que no se ha

<sup>13</sup> [https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2019/06/Gu%C3%ADa\\_de\\_pasajeros\\_2019\\_1.pdf](https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2019/06/Gu%C3%ADa_de_pasajeros_2019_1.pdf)

<sup>14</sup> Folio 13 del expediente.

<sup>15</sup> **Reglamento de Reclamos de 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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 212-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

acreditado que el daño ocurrido a la falda de su menor hija en una de las puertas del tren de la Línea 1 del Metro de Lima resultara atribuible a alguna deficiencia en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora ERIKA GUISELLA CHAMPAC SILVA 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, 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**