



EXPEDIENTE : 123-2018-TSC-OSITRAN

APELANTE : CARLOS ALBERTO LOZANO CHUAN

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-024649-2018-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de septiembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde declarar la nulidad de oficio de la Resolución de primera instancia en la medida que se pronunció respecto de hechos distintos a los reclamados por el usuario, por lo que GYM FERROVÍAS S.A. deberá emitir un nuevo pronunciamiento atendiendo a lo solicitado por el usuario en su reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por CARLOS ALBERTO LOZANO CHUAN (en adelante, el señor LOZANO o la apelante) contra la Decisión contenida en la Carta R-CAT-024649-2018-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 2 de abril de 2018, el señor LOZANO presentó un reclamo ante el Centro de Atención Telefónica de GYM, indicando que el 31 de marzo de 2018 a las 16:45 horas, realizó una recarga de cinco (5) soles en la máquina de recarga de la estación María Auxiliadora; pese a lo cual, no pudo ingresar por el torniquete debido a que su tarjeta N° 9186341 había sido bloqueada por la Entidad Prestadora. Solicitó que el saldo retenido sea trasladado a una nueva tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-024649-2018-SAC, notificada el 17 de abril de 2018 por correo electrónico, GYM resolvió el reclamo presentado por el señor LOZANO, declarándolo fundado de acuerdo con los siguientes argumentos:
 - i.- De las investigaciones realizadas verificaron que la tarjeta N° 8155719 no se encuentra asociada al documento de identidad del señor LOZANO, ocurriendo que su verdadero



titular solicitó el bloqueo de dicha tarjeta por motivo de pérdida, pedido que fue ejecutado el día 21 de marzo de 2018.

- ii.- No obstante ello, verificaron que el día 31 de marzo de 2018 el señor LOZANO realizó una recarga por el importe de cinco (5) soles en la estación María Auxiliadora.
 - iii.- En ese sentido, se dispuso que el titular de la tarjeta N° 8155719 podía apersonarse a la oficina de Atención al Cliente de la estación Cabitos portando una nueva tarjeta, DNI vigente y la Carta R-CAT-024649-2018-SAC, a fin de proceder con el traslado de saldo.
3. El 21 de febrero de 2018, el señor LOZANO presentó su recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-024649-2018-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- Adquirió la tarjeta en la estación María Auxiliadora, por lo que no es cierto que la tarjeta esté vinculada a nombre de una tercera persona.
 - ii.- Con el registro de las cámaras de seguridad del sistema puede corroborarse que realizó una recarga de cinco (5) soles y que posteriormente personal de GYM le indicó que la tarjeta se encontraba bloqueada.
 - iii.- GYM no ha dado solución a su reclamo, debido a que en la Carta R-CAT-024649-2018-SAC señaló que el titular de la tarjeta era quien debía apersonarse a sus oficinas para realizar el traslado de saldo.
4. El 21 de mayo de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta R-CAT-024649-2018-SAC.
5. El 27 de agosto de 2018, se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contar con la asistencia del señor LOZANO, ni de los 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 R-CAT-024649-2018-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor LOZANO.



III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (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.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta Carta R-CAT-024649-2018-SAC. fue notificada al señor LOZANO el 17 de abril de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que el señor LOZANO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 9 de mayo de 2018.
 - iii.- El señor LOZANO apeló con fecha 30 de abril de 2018, es decir dentro del plazo legal establecido.
9. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente

¹ 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 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".

² 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".

³ 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".



interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.

10. 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.

III.2.- RESPECTO DE LA RESOLUCIÓN N° 1 EMITIDA POR APM

11. En el presente caso, el señor LOZANO señaló en su reclamo haber realizado una recarga de cinco soles (S/ 5.00) en su tarjeta N° 9186341; no obstante lo cual, no le había sido posible acceder al servicio debido a que la tarjeta se encontraría bloqueada. Agregó que el saldo retenido debía ser trasladado a su nueva tarjeta.
12. En atención al reclamo presentado por el señor LOZANO, mediante Carta R-CAT-024649-2018-SAC, GYM señaló que la tarjeta N° 8155719 no se encontraba asociada al DNI del señor LOZANO, y que el titular de la referida tarjeta había solicitado su bloqueo por pérdida, lo que fue ejecutado el 21 de marzo de 2018.
13. Al respecto, cabe recordar que de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, dentro del procedimiento de reclamos las empresas prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública" conforme al numeral 8 del artículo I del TUO de la LPAG, siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y en lo no previsto, las de la referida ley.
14. Teniendo en cuenta lo señalado anteriormente, las resoluciones que emita GYM en virtud de esta facultad poseen el carácter de actos administrativos. Al respecto, según lo prescrito en el artículo 3 del TUO de la LPAG, el objeto o contenido del acto administrativo es uno de los requisitos de validez que dicha Entidad Prestadora debe de observar cuando adopta decisiones respecto de los reclamos de sus usuarios⁴.
15. En ese sentido, con relación al objeto y contenido, el numeral 5.4 del artículo 5 del TUO de la LPAG prescribe lo siguiente:

⁴ TUO de la LPAG

"Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. (...)
2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
3. (...)"

**"Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo**

(...)

5.4.- El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten pruebas a su favor."

[El subrayado es nuestro]

16. En esa línea, con relación a las resoluciones emitidas por las Entidad Prestadoras, como GYM, se debe tener en cuenta que el artículo 196.2 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

"Artículo 196.- Contenido de la resolución

(...)

187.2.- 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]

17. De lo descrito en el párrafo precedente, y en aplicación del principio de congruencia⁵, se desprende que las resoluciones emitidas por la administración estarán relacionadas y guardarán congruencia con las cuestiones propuestas por los administrados.
18. Sobre la congruencia en el procedimiento administrativo, MORÓN URBINA ha señalado entre otras cosas, lo siguiente:

*"(...) la congruencia implica que la decisión comprenda todas las pretensiones y fundamentos propuestos por los interesados durante el procedimiento, de tal modo que con la resolución se emita íntegramente opinión sobre la petición concreta y sobre los argumentos expuestos"*⁶.

19. Ahora bien, de acuerdo con el artículo 10 del TUO de la LPAG, dentro de las causales de nulidad del acto administrativo se encuentra la contravención a las leyes y el defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez:

⁵ "Al tener que fallar conforme lo pedido y probado, se agregó el principio de congruencia entre la pretensión y la sentencia definitiva. De este modo, el pronunciamiento definitivo se debía referir a lo reclamado por las partes; nunca menos, diferente o en demasía." GOZAINI, Osvaldo A. "El principio de congruencia frente al principio dispositivo". En: "Revista Peruana de Derecho Procesal". Lima. Communitas. Tomo XI. 2008. p. 122.

⁶ MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Comentarios a la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2009. pp. 530-531.



"Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

- 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.*
- 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.*
- 3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.*
- 4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma."*

[El subrayado es agregado]

20. De acuerdo con las normas acotadas precedentemente, siendo el objeto y contenido del acto administrativo uno de los requisitos de validez cuya inobservancia acarrea la nulidad de dicho acto, las resoluciones emitidas por las Entidades Prestadoras deben comprender todas las pretensiones y argumentos propuestos por el usuario, de tal forma que sean congruentes con la petición y fundamentos expresados en el reclamo; caso contrario incurriría en causal de nulidad.
21. En el presente caso, como se observa del reclamo presentado el 2 de abril de 2018, la pretensión del señor LOZANO se encontraba referida a cuestionar el bloqueo y saldo de la tarjeta N° 9186341 efectuado por GYM.
22. No obstante, este Colegiado ha advertido que mediante la Carta R-CAT-024649-2018-SAC, APM emitió pronunciamiento respecto de la tarjeta N° 8155719, enviando como medio probatorio el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" relacionado a la referida tarjeta N° 8155719, esto es, a una tarjeta distinta a aquella que expresamente fue objeto de reclamo por el señor LOZANO, siendo evidente que la decisión contenida en dicha resolución difiere de la petición realizada por el usuario en su escrito de reclamo.
23. En ese sentido, se ha verificado que la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-024649-2018-SAC ha incurrido en la causal de nulidad señalada en el artículo 10.2 del TUO de la LPAG toda vez que ha incumplido con uno de los requisitos de validez del acto administrativo indicado en los artículos 3.2 y 5.4, como es el objeto o contenido del referido acto; lo que ha afectado el derecho del administrado a obtener un pronunciamiento respecto de aquello que expresamente ha reclamado, esto es, respecto del bloqueo y saldo de la tarjeta N° 9186341.
24. Cabe señalar que de acuerdo a los numerales 211.1 y 211.2 del artículo 211 del TUO de la LPAG⁷ este Colegiado puede declarar la nulidad de oficio del acto administrativo en

⁷ TUO de la LPAG

"Artículo 211.- Nulidad de Oficio



cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10 de la misma norma citada precedentemente.

25. Atendiendo a ello, habiéndose constatado la causal de nulidad de la decisión contenida en la Carta R-CAT-024649-2018-SAC emitida por GYM el 16 de abril de 2018, en aplicación del artículo 211.2 anteriormente citado y 225.2 del TUO de la LPAG⁸, corresponde reponer el procedimiento al momento en que se produjo el vicio, a fin de que la Entidad Prestadora emita pronunciamiento respecto del bloqueo y saldo de la tarjeta N° 9186341.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR LA NULIDAD DE OFICIO de la decisión contenida en la Carta R-CAT-024649-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A.; y en consecuencia **RETROTRAER** el estado del procedimiento al momento anterior a la emisión de la referida Carta R-CAT-024649-2018-SAC, declarando insubsistentes las actuaciones desarrolladas por GYM FERROVÍAS S.A. en el procedimiento con posterioridad al 2 de abril de 2018, a fin de que la Entidad Prestadora **EMITA NUEVO PRONUNCIAMIENTO** relacionado con el bloqueo de la tarjeta N° 9186341.

211.1 *En cualquiera de los casos enumerados en el artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público.*

211.2 *La nulidad de oficio sólo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. (...) Además de declarar la nulidad, la autoridad podrá resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo podrá ser objeto de reconsideración.*

Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

(...)"

8 **TUO de la LPAG**

"Artículo 225.- Resolución

(...)

225.2 *Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo".*

9 **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: NOTIFICAR al señor CARLOS ALBERTO LOZANO CHUAN y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

TERCERO.- 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**