

EXPEDIENTE : 6-2017-TSC-OSITRAN

APELANTE : SONIA MARÍA LUNA PERALTA

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-017438-2016-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 28 de noviembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo al no haber quedado acreditado el defecto alegado por la reclamante en la prestación de los primeros auxilios brindados al usuario.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora SONIA MARÍA LUNA PERALTA (en adelante, la señora LUNA o apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-017438-2016-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 17 de noviembre de 2016, la señora LUNA presentó un reclamo contra GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 17:30 horas del 3 de octubre de 2016, su hermano, William Wilfredo Luna Peralta, de 51 años de edad, se encontraba dentro de las instalaciones de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima, instante en el que sufrió un desmayo.
 - ii.- No obstante que el personal de GYM advirtió el hecho, no brindó los primeros auxilios que requería su hermano debido a su falta de conocimiento para atender situaciones de este tipo, por lo que solicitó apoyo a los efectivos policiales que se encontraban realizando labores de vigilancia en la estación en dicho momento.

- iii.- Fueron los referidos efectivos policiales quienes brindaron a su hermano los primeros auxilios llevándolo al tóxico de la estación; donde no obstante, no había personal paramédico.
 - iv.- Ante tal situación, los efectivos policiales decidieron trasladar a su hermano por sus propios medios al Hospital María Auxiliadora a fin de que se le brinde atención médica; no obstante, el personal de salud de dicho establecimiento de salud certificó su fallecimiento antes de llegar al establecimiento de salud.
 - v.- La señora LUNA adjuntó a su reclamo los siguientes documentos con la finalidad de acreditar lo alegado:
 - Certificado de denuncia policial¹, documento mediante el cual los efectivos policiales presentes en la estación Villa María el 3 de octubre de 2016, dejaron constancia de los hechos ocurridos en dicha fecha en la referida estación de la Línea 1 del Metro de Lima.
 - Acta de defunción² del hermano de la señora LUNA, mediante la cual se dejó constancia de su fallecimiento a las 17:50 horas del 3 de octubre de 2016.
2. Mediante Carta N° R-CAT-017438-2016-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora LUNA señalando lo siguiente:
- i.- El hermano de la reclamante recibió primeros auxilios de parte del administrador de la estación, verificándose que tenía signos vitales, por lo que con ayuda de otro trabajador de GYM lo llevaron en una silla de ruedas al tóxico de la estación.
 - ii.- Dicho personal dio aviso inmediato al área correspondiente de GYM con la finalidad de que se coordine el arribo de una ambulancia a fin de trasladar al usuario al establecimiento de salud más cercano.
 - iii.- Sin embargo, atendiendo a la condición del señor LUNA, los efectivos policiales ferroviarios que se encontraban brindando servicio de vigilancia en la estación Villa María en ese momento decidieron trasladarlo al Hospital María Auxiliadora en un vehículo particular.
 - iv.- El desmayo presentado por el usuario dentro de la estación Villa María no se produjo como consecuencia de algún defecto en las instalaciones, operaciones u otra

¹ Ver fojas 7 y 8 del expediente.

² Ver fojas 6 del expediente.

condición insegura existente en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima sino por causas propias de su salud, las cuales son ajenas al servicio brindado por GYM.

3. El 29 de diciembre de 2016, la señora LUNA interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-017438-2016-SAC reiterando los argumentos expuestos en su reclamo:
 - i.- Su hermano sufrió un desmayo en el interior de la estación Villa María en circunstancias en las que se encontraba haciendo uso de los servicios brindados por GYM.
 - ii.- Ante el desconocimiento del personal de dicho concesionario para brindar los primeros auxilios, optaron por solicitar apoyo a los efectivos policiales que se encontraban realizando labores de vigilancia en la estación en dicho momento.
 - iii.- Los efectivos policiales brindaron a su hermano primeros auxilios acudiendo al tópico de la estación; donde no obstante, no había personal paramédico, por lo que decidieron trasladarlo al Hospital María Auxiliadora en un taxi.
 - iv.- El personal de salud del referido nosocomio certificó el fallecimiento de su hermano antes de llegar a sus instalaciones.
4. El 19 de enero de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
 - i.- Su personal brindó primeros auxilios al señor LUNA ante el desvanecimiento que sufrió en las instalaciones de la estación Villa María, siendo dicha atención adecuada y conforme a lo dispuesto en el Contrato de Concesión y sus procedimientos internos.
 - ii.- Ni el Contrato de Concesión, ni el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que forman parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, establecen la obligación del concesionario de contar con personal de salud en las estaciones de pasajeros.
 - iii.- En ese sentido, el literal m) del numeral 7 del artículo 18 y el numeral 32.5 del artículo 32 del Reglamento antes referido, solo establece la obligación del concesionario de tener tópicos de primeros auxilios en las estaciones de pasajeros.
 - iv.- Atendiendo a ello, la obligación legal de contar con tópico incluye lo siguiente: (i) contar con un espacio físico en las estaciones; (ii) que en dicho espacio físico se proporcione primeros auxilios en caso de accidentes; y, (iii) que dicho espacio físico

se encuentre implementado, no exigiéndose contar con paramédicos, enfermeros ni personal de salud calificado.

- v.- Como OSITRAN tiene conocimiento por las supervisiones que realiza, en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se cuenta con zonas de tópicos para brindar primeros auxilios. Cabe precisar que dicha zona de tópicos fueron construidos por el concedente y posteriormente fueron entregados al concesionario para su operación en el marco de la concesión otorgada por el Estado Peruano.
 - vi.- De acuerdo a lo establecido en el literal g) del numeral 32.7 del Reglamento antes indicado, el Jefe de Estación, o en el caso de la Línea 1 del Metro de Lima, el Administrador de la Estación es el responsable de aplicar los primeros auxilios, encontrándose preparado para asistir a los usuarios y brindar primeros auxilios en cualquier situación de contingencia, como ocurrió en el presente caso. Cabe agregar que esta atención se brinda de acuerdo al Plan de Contingencia aprobado por el OSITRAN en cumplimiento de lo dispuesto en el Contrato de Concesión.
 - vii.- Adicionalmente, cabe señalar que en la Línea 1 del Metro de Lima se cuenta con personal de salud licenciado en enfermería, el cual se moviliza a través de la línea férrea de una estación a otra brindando atención oportuna en el momento que se requiera. Este es un servicio adicional que brinda GYM como una liberalidad y no como una obligación estipulada en el Contrato de Concesión o en la normativa vigente.
 - viii.- Finalmente, cabe señalar que mediante Oficio N° 1297-2016-JCFM-GSF-OSITRAN e Informe N° 0477-2016-JCFM-GSF-OSITRAN, ambos documentos de fecha 15 de diciembre de 2016, el OSITRAN confirmó que GYM viene cumpliendo con sus obligaciones contractuales y legales en relación a contar con tópicos en las estaciones de pasajeros para brindar primeros auxilios, indicando expresamente que no existe obligación del concesionario de contar con paramédicos en los mencionados tópicos.
5. Mediante escrito de fecha 14 de febrero de 2017, la señora LUNA manifestó lo siguiente:
- i.- El reclamo presentado tiene por finalidad cuestionar la falta de auxilio oportuno y adecuado que debió de recibir su hermano teniendo en cuenta que se encontraba dentro de las instalaciones de una estación de pasajeros administrada por GYM cuando sufrió el desvanecimiento.
 - ii.- La normativa vigente establece la obligación del concesionario de contar con un tópico para atender las emergencias que puedan presentar los usuarios que se encuentran dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima. Si bien no se establece la obligación de contar con personal de salud, se entiende que dichos

tópicos deben de encontrarse disponibles cuando se requiera brindar primeros auxilios a los usuarios.

- iii.- En el Informe de las cámaras de seguridad de la estación se consignó que el día de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, el Supervisor de la Estación Villa María trasladó a su hermano al tópico de la estación y un minuto después debió retornar por una llave, la que le fue entregada por otro trabajador de GYM, luego de lo cual recién se ingresó a dicho ambiente, por lo que presuntamente la referida llave sería del tópico de la estación.
- iv.- Asimismo, en el Informe elaborado por el administrador de la estación se consignó que el pulsímetro que había en el tópico no brindaba información sobre los signos vitales de su hermano, razón por la que dicho procedimiento debió de realizarse manualmente.
- v.- En las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación se aprecia que la única atención que el personal de GYM le brindó a su hermano fue subirlo a una silla de ruedas colocándole un pulsímetro que no funcionaba adecuadamente pues no brindaba información alguna.
- vi.- Si bien GYM ha manifestado contar con enfermeros distribuidos en algunas de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, quienes se desplazarían de una estación a otra según se necesite; en el presente caso, dichos enfermeros arribaron a la estación Villa María cuando su hermano ya había sido trasladado al Hospital María Auxiliadora. Asimismo, tampoco se contó con servicio de ambulancia para atender y trasladar a su hermano a dicho establecimiento de salud.
- vii.- La persona que acompañaba a su hermano el día de los hechos materia de reclamo, la señora Marisol Loayza Saboya, manifestó que el ascensor de la estación no funcionaba por lo que para trasladar a su hermano hacia el tópico de la estación y posteriormente al Hospital María Auxiliadora fue necesario cargar la silla de ruedas. Asimismo, dicha testigo refirió que en el tópico de la estación solo había una mesa, algodón y alcohol, debiendo ella misma utilizar estos implementos para ayudar a su hermano.
- viii.- Que la llave para ingresar al tópico de la estación no fuera encontrada rápidamente y que los equipos médicos con los que cuenta el concesionario no funcionaran adecuadamente demuestra que no se brindaron a su hermano los primeros auxilios que requería de manera oportuna y adecuada, habiendo sido preferible que se lo trasladara inmediatamente a un establecimiento de salud y no al referido tópico, pues ello generó la pérdida de tiempo valioso.

6. El 19 de octubre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, contando con la participación de la representante de la señora LUNA, quedando la causa al voto.
7. El 22 de octubre de 2018, la señora LUNA presentó un escrito de alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y recurso de apelación, añadiendo lo siguiente:
 - i.- GYM tiene la obligación de contar con tópicos que no cumplan una función ornamental sino que sirvan para brindar primeros auxilios, debiendo contar con personal con conocimientos básicos en esta materia, pues es la finalidad de la existencia de los tópicos en las estaciones.
 - ii.- GYM debe cumplir con otorgar una indemnización por daños y perjuicios ascendente a S/ 50, 000.00.
 - iii.- La señora LUNA adjuntó los siguientes documentos a su escrito de alegatos:
 - Boleta de venta de una agencia funeraria³, presentada con la finalidad de acreditar los gastos de sepelio del hermano de la señora LUNA.
 - Recibo expedido por la Municipalidad de Villa María del Triunfo⁴, por concepto de inhumación del cuerpo del hermano de la señora LUNA.
 - Recibo de honorarios por concepto de excavación de fosa⁵, correspondiente al entierro del hermano de la señora LUNA.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-017438-2016-SAC de GYM.
 - ii.- Determinar la presunta responsabilidad de GYM en los hechos alegados por la señora LUNA.

³ Ver fojas 67 del expediente.

⁴ Ver fojas 68 del expediente.

⁵ Ver fojas 69 del expediente.

III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

9. El reclamo materia del presente procedimiento está referido a la presunta falta de provisión adecuada y oportuna de los primeros auxilios al hermano de la señora LUNA por parte del personal de GYM en el momento en el que sufrió un desvanecimiento en la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima; situación que configura el supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁶ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁷ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁸, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
10. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹⁰ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del

⁶ 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".

⁷ 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 (...)"

⁸ 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".

⁹ 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".

¹⁰ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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.

11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° R-CAT-017438-2016-SAC fue notificada a la señora LUNA el 16 de diciembre de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que la señora LUNA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 6 de enero de 2017.
 - iii.- La señora LUNA apeló con fecha 29 de diciembre de 2017, es decir dentro del plazo legal establecido.
12. 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 General¹¹ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.
13. 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.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

14. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo

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".

¹¹ 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".



normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador¹².

15. 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 ley¹³.
16. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social¹⁴; se advierte que en el presente la señora LUNA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
17. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

18. Al respecto, cabe señalar que el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

¹² Código del Consumidor

"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

¹³ 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".

¹⁴ 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".

- 1.1.1 *La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.*
- 1.1.2 *La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios. (...)”.*

[El subrayado es nuestro]

19. Asimismo, cabe señalar que los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, vigente al momento de ocurrencia de los hechos, establecen lo siguiente:

"DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS

Capítulo I

Derechos del Usuario

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

k) A la Seguridad

Consiste en recibir los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación en de la ITUP vial y ferroviaria, así como el servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

(...)

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente”.

[El subrayado es nuestro]

20. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso GYM, tienen el deber de brindar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.
21. Ahora bien, los numerales 32.5 y 32.7 literal g) del artículo 32 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que forman parte del Sistema Ferroviario Nacional (en lo sucesivo, Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional), aprobado por Decreto Supremo 039-2010-MTC, establecen que en las estaciones deberán existir tópicos implementados para proporcionar primeros auxilios en casos de accidentes y que el concesionario debe contar con un servicio de seguridad y vigilancia permanente en las estaciones e intervenir en la prestación de primeros auxilios a los heridos, transportándolos a una posta médica u hospital, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 32.- De la seguridad

(...)

32.5. En las estaciones y patios deberán existir tópicos implementados para proporcionar primeros auxilios en caso de accidentes.

(...)

32.7. La organización ferroviaria deberá contar con un servicio de seguridad y vigilancia las 24 (veinticuatro) horas del día, para vigilar y proteger todas las áreas de servicio y dependencias operacionales de la organización, especialmente estaciones, subestaciones, vías férreas, patios, talleres, material rodante y centro de control operacional, interviniendo en:

(...)

g) Prestación de los primeros auxilios a los heridos, transportándolos a una posta médica u hospital y cuidando sus pertenencias".

[El subrayado es nuestro]

III.2.3 Sobre los hechos materia de reclamo

22. La señora LUNA cuestionó la calidad de la prestación del servicio prestado por GYM en la medida que no habría brindado primeros auxilios de manera adecuada y oportuna a su

hermano, el señor William Wilfredo Luna Peralta, al desvanecerse cuando se encontraba al interior de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima.

23. Por su parte, GYM señaló que el señor LUNA recibió primeros auxilios de parte del administrador de la estación, habiéndose verificado que tenía signos vitales y fue llevado en una silla de ruedas al tóxico de la estación con la ayuda de otro trabajador de la empresa.
24. Asimismo, la Entidad Prestadora señaló que atendiendo a la condición del usuario, los efectivos policiales que se encontraban brindando servicio de vigilancia en la estación Villa María en ese momento, decidieron trasladarlo al Hospital María Auxiliadora en un vehículo particular.
25. Finalmente, manifestó que el desmayo del usuario en la estación Villa María no se produjo como consecuencia de algún defecto en sus instalaciones, operaciones o una condición insegura existente en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima sino por causas propias de su salud, las cuales serían ajenas al servicio brindado por GYM.
26. Al respecto, cabe señalar que de la revisión del escrito de reclamo y del recurso de apelación se advierte que la señora LUNA cuestionó la presunta falta de provisión adecuada y oportuna de los primeros auxilios a su hermano por parte del personal de GYM en el momento en el cual se desvaneció en la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima, es decir, cuestionó la prestación de un servicio deficiente por parte de la Entidad Prestadora, por lo que en la presente resolución se realizará un análisis sobre el servicio brindado por GYM luego del desvanecimiento del usuario.
27. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal" suscrito por el señor Luis Ángel Escalante Luyo, Supervisor de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima, en el que consignó lo siguiente:

"INFORME DE PERSONAL

(...)

Siendo las 17:30, estando en la zona paga de la estación, me percaté que ni bien ingresé por torniquetes un usuario presentó malestares y se desvanece. Viendo el estado del usuario se le brinda los primeros auxilios procediendo a tomarle los signos vitales, estando la persona con pulso. Me acerco al acompañante del desvanecido para preguntarle si el usuario padecía o sufría de ataques o algún mal a lo que me indicó que NO. Se alertó por radio al PCO de la incidencia y se solicita la presencia de un enfermero y una ambulancia.

En paralelo se le pone al usuario en una silla de ruedas y se le lleva al tóxico con la ayuda del AVP. Adicional a ello se recurre a los 2 efectivos policiales (Técnico de 3era Mónica Otárola y Suboficial de 2da Alvino Ordinola) quienes se acercaron al tóxico y al ver el estado del usuario optan por llevarlo al Hospital María Auxiliadora.



El usuario junto a su acompañante y los 2 policías se trasladan al Hospital María Auxiliadora aproximadamente a las 17:37 horas. El usuario aun presentaba signos vitales¹⁵.

[El subrayado es nuestro]

28. Conforme se puede apreciar del referido informe, el referido supervisor Luis Escalante de la estación Villa María manifestó que advirtió que luego de pasar por la zona de torniquetes de la estación, el señor LUNA presentó malestar y se desvaneció, ante lo cual le brindó primeros auxilios midiendo sus signos vitales preguntando a la persona que lo acompañaba si tenía problemas de salud, luego de lo cual se le llevó en una silla de ruedas al tóxico de la estación con la ayuda de otro trabajador de GYM. El supervisor agregó que solicitó la presencia de un enfermero y de una ambulancia, así como también que dos efectivos policiales acudieron al tóxico de la estación, decidiendo trasladar al usuario al Hospital María Auxiliadora.
29. Adicionalmente, se verifica que en el expediente obra el documento denominado "Informe N° 024/JMG-SUP/SEG-BOXER/2016"¹⁶, suscrito por el señor José Muñoz Gonzales, Supervisor de Seguridad de la estación Villa María, en el cual se consignó lo siguiente:

"INFORME N° 024/JMG-SUP/SEG-BOXER/2016

(...)

HECHOS:

1. *A las 17:30 hrs del 03 de octubre del presente, el AVP Barbarán Panduro Nelix de servicio en la estación Villa María reporta que un usuario al momento que ingresó por torniquetes se desvanece, siendo auxiliado por el agente de vigilancia y el supervisor de estaciones.*

ACCIONES:

1. *Me dirijo al lugar de los hechos entrevistándome con el agente de vigilancia en mención, manifestándome que un usuario de aproximadamente 50 años de edad quien se encontraba acompañado de una señora de aproximadamente 35 años de edad (ambos no identificados) se desvanece al momento que ingresó por torniquetes a la altura del ascensor interno lado par, en momentos que se dirigía al andén.*
2. *El usuario es auxiliado por el AVP Barbarán Panduro Nelix con el apoyo del supervisor de estaciones Escalante Luyo Luis, quienes lo sientan en una silla de ruedas y lo conducen al tóxico de la estación.*

¹⁵ Ver fojas 13 del expediente.

¹⁶ Ver fojas 14 del expediente.

3. *Los efectivos policiales ferroviarios SOT2 PNP Otárola Pezet Mónica y SO2 PNP Alvino Olórtogui José ingresan al tópic de la estación donde el SO2 PNP Alvino le toma el pulso al usuario indicando que está muy débil recomendando al SOT2 PNP Otárola evacuarlo inmediatamente a un hospital.*
 4. *Los efectivos policiales ferroviarios deciden llevar al usuario al Hospital María Auxiliadora en un taxi.*
 5. *Posteriormente el AVP García López Giancarlo, de servicio en los andenes de la estación Villa María, recibe la llamada del efectivo policial ferroviario SOR2 PNP Otárola, indicándole que en el Hospital es evaluado por un médico manifestándole su deceso, motivo por el cual el efectivo policial ferroviario solicita los datos del AVP Barbarán Panduro Nelix para incluirlo en su parte policial".*
30. Conforme se puede apreciar del citado informe, el referido Supervisor de Seguridad José Muñoz manifestó que el señor LUNA recibió primeros auxilios del supervisor Luis Escalante y de otro trabajador de GYM, quienes luego de acomodarlo en una silla de ruedas lo llevaron al tópic. Se agregó que dos efectivos policiales ingresaron al tópic de la estación y al constatar que el pulso del usuario se encontraba muy débil, decidieron llevarlo al Hospital María Auxiliadora en un taxi.
31. En el expediente obra también el reporte de las cámaras de seguridad de la estación Villa María¹⁷, documento presentado por GYM en el cual se consignó lo siguiente:

"R-SAC-017438-2016-SAC
Estación Villa María
Fecha: 03/10/2016

(...)

- **17:26:05** *Usuario fallecido cae siendo sujetado por su acompañante. AE Escalante que se encontraba cerca se percata del hecho y se acerca junto a otro AE y AVP, aparentemente consultan algo. Acompañante tiene sujetado en posición sentado al usuario fallecido quien presenta temblores en las extremidades.*
- **17:26:27** *AE Escalante se dirige a traer la silla de ruedas. El otro AE le indica traer el pulsímetro.*
- **17:26:50** *AE trae silla y pulsímetro. AVP y AE lo sientan en la silla de ruedas.*
- **17:27:30** *AE y acompañante llevan al usuario fallecido al tópic de la estación.*
- **17:28:04** *AE retorna por la llave que le es entregada por AVP. AE retorna corriendo hacia el tópic.*
- **17:29:49** *Se observa a AE corriendo procedente de tópic hacia atril del AVP, toma algo y se regresa corriendo.*

¹⁷ Ver fojas 25 del expediente.

- **17:30:50** Dos policías ferroviarios hacen su ingreso por puerta de exonerados y se dirigen directamente hacia el tóxico.
- **17:31:20** AE corre hacia Oficina proveniente de tóxico.
- **17:32:28** AE retorna a tóxico
- **17:34:40** Se observa a AE, acompañante y los dos efectivos PNP trasladar al usuario hacia exteriores, transportándolo en silla de ruedas, aparentemente inconsciente".

32. En el referido reporte de cámaras de seguridad se aprecia que se consignó que al advertirse el desvanecimiento del señor LUNA, personal de GYM lo acomodó en una silla de ruedas y le midió el pulso, llevando al tóxico de la estación. Asimismo, se consignó que dos policías ingresaron a la estación por la puerta de exonerados dirigiéndose directamente al tóxico y que dichos efectivos policiales llevaron al usuario en una silla de ruedas hacia los exteriores de la estación.
33. Teniendo en cuenta los medios probatorios citados, se aprecia que al sufrir el señor LUNA el desvanecimiento en el interior de la estación Villa María, personal de GYM le brindó primeros auxilios midiendo sus signos vitales, interrogó a la persona que le acompañaba sobre los problemas de salud que pudiera presentar y lo trasladó en una silla de ruedas al tóxico de la estación. Asimismo, se aprecia que dos efectivos policiales ingresaron al tóxico de la estación, constatando que el pulso del usuario se encontraba muy débil, decidiendo llevarlo al Hospital María Auxiliadora en un taxi.
34. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra también el Certificado Policial de fecha 4 de octubre de 2016¹⁸, documento en el cual la efectivo policial Mónica Otárola Pezet que se encontraba en la estación Villa María en el momento que el hermano de la señora LUNA sufrió el desvanecimiento, dejó constancia de lo siguiente:

"POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

(...)

Tipo: Ocurriencia**Fecha y hora registro:** 04/10/2016**Fecha y hora hecho:** 03/10/2016 17:30 Hrs**TIPIFICACIÓN**

- Hechos de interés policial/Intervención Policial/Muerte Natural

(...)

CONTENIDO

¹⁸ Ver fojas 7 del expediente.

(...) Siendo las 17:30 horas del día 03 OCT 2016, en circunstancias en que la suscrita se encontraba de servicio en la estación Villa María del Triunfo de 14:00 a 22:00 en compañía del SO2 PNP Alvino Olórtogui José, la misma que fue comunicada por el personal del bóxer el señor Bambarén Panduro Nelly, quien comunicó que una persona de sexo masculino se desvaneció dándole los primeros auxilios y acudiendo al tópicó de dicha empresa, al no haber personal encargado (paramédico), inmediatamente con apoyo del administrador el señor Luis Escalante Luyo y Juan Carlo García López (personal bóxer), apoyando con una silla de ruedas bajándole al paradero para trasladarlo en un taxi al hospital María Auxiliadora, en presencia de su esposa la Sra. Marisol Locujar Segovia (...) ingresando a la sala de trauma shock, siendo atendido por el médico de turno la Dra. Elena Salas Torres, CMP 46800, quien diagnosticó su deceso (cadáver), quien en vida fue el señor William Wilfredo Luna Peralta (50) años, el mismo que se encuentra en la sala de trauma shock para las investigaciones del caso. Es todo lo que informo a la superioridad para los fines del caso (...)".

[El subrayado es nuestro]

35. Conforme se puede apreciar del citado Certificado Policial, la efectivo policial que lo elaboró dejó constancia de que el señor LUNA se desvaneció en la estación Villa María brindándosele primeros auxilios y siendo llevado en una silla de ruedas al tópicó de la estación, donde no habiendo personal paramédico, con el apoyo del administrador de la estación y acomodándolo en una silla de ruedas se le trasladó en un taxi al Hospital María Auxiliadora, lugar en el que se diagnosticó su deceso.
36. Finalmente, en el expediente obra un CD que contiene las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Villa María¹⁹, apreciándose que a las 17:26 horas del 3 de octubre de 2016, el usuario sufre un desvanecimiento a poca distancia de los torniquetes de dicha estación e inmediatamente después se acercó el personal de GYM para verificar su estado, trayendo segundos después otro trabajador una silla de ruedas y un equipo que le fue colocado en el brazo y en la mano (a las 17:27 horas), trasladándosele segundos después hacia el interior de la estación. Asimismo, se aprecia que a las 17:34 horas personal de GYM llevó en silla de ruedas al señor LUNA hacia los exteriores de la estación en compañía de dos efectivos policiales.
37. Teniendo en cuenta el Certificado Policial y las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Villa María, se confirma lo consignado en los informes de GYM antes citados, esto es, que personal de la Entidad Prestadora acudió inmediatamente al lugar en el que el señor LUNA había sufrido un desvanecimiento disponiendo de una silla de ruedas y un equipo médico para medir sus signos vitales, lo que acredita que se brindó auxilio al usuario.
38. Asimismo, se ha podido constatar que el personal de GYM trasladó al señor LUNA en una silla de ruedas al tópicó de la estación y que los efectivos policiales ingresaron a dicho

¹⁹ Ver fojas 29 del expediente.

ambiente apoyando en la prestación de primeros auxilios, verificándose el cumplimiento por parte de la Entidad Prestadora de la obligación de contar con un tópicos en la estación, de conformidad con lo establecido en el numeral 35.2 del Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional.

39. Adicionalmente, se constata que efectivos policiales desplazaron al señor LUNA con ayuda del personal de GYM en una silla de ruedas hacia los exteriores de la estación abordando un vehículo particular con el cual le trasladaron al Hospital María Auxiliadora donde se confirmó su deceso.
40. En ese sentido, se advierte que si bien la señora LUNA ha indicado en su reclamo que fueron los efectivos policiales que se encontraban vigilando la estación quienes le habrían brindado inicialmente los primeros auxilios a su hermano y no el personal de GYM; se ha podido constatar que el personal de GYM acudió al lugar de los hechos y sí brindó auxilio al usuario, verificándose que estos le brindaron auxilio antes de la llegada de los efectivos policiales.
41. En cuanto a la alegación referida a que el pulsímetro utilizado por personal de GYM para medir los signos vitales del usuario no funcionaba adecuadamente y que el tópicos de la estación se encontraba cerrado, perdiéndose tiempo para brindar la atención que requería su hermano; cabe señalar que dichas alegaciones no han sido acreditadas con medio probatorio alguno. Debe agregarse que en el Certificado Policial elaborado por los efectivos policiales que ayudaron al personal de GYM a brindar auxilio al usuario únicamente se consignó que en el tópicos de la estación no había personal paramédico, mas no que el pulsímetro no funcionara adecuadamente o que el tópicos se encontrara cerrado, hechos que tampoco fueron reportados en los informes citados precedentemente.
42. Asimismo, si bien la señora LUNA ha señalado que la acompañante de su hermano el día de los hechos materia de reclamo, la señora Marisol Loayza Saboya, había manifestado que el ascensor de la estación no funcionaba, siendo necesario para trasladar a su hermano hacia el tópicos de la estación y posteriormente al Hospital María Auxiliadora cargarlo en la silla de ruedas, así como que en el tópicos de la estación solo había una mesa y algodón; cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecia que ello haya sido acreditado con medio probatorio alguno.
43. Al respecto, cabe recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados, esto es, a las partes, presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones²⁰.

²⁰ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 171.- Carga de la prueba

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

44. Asimismo, resulta pertinente indicar que durante la audiencia de vista de la causa realizada el 19 de octubre de 2018, la representante de la señora LUNA manifestó que la causa del fallecimiento del hermano de la reclamante fue una enfermedad preexistente de naturaleza pulmonar, de lo que se desprende que la atención que le brindó el personal de GYM de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima tampoco tuvo incidencia en su deceso.
45. En consecuencia, no habiendo quedado acreditado el defecto alegado por la señora LUNA en lo referente a la prestación de los primeros auxilios brindados al usuario; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-017438-2016-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo formulado.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN²¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-017438-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora SONIA MARÍA LUNA PERALTA no habiendo quedado acreditado el defecto alegado en la prestación de los primeros auxilios brindados al usuario.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora SONIA MARÍA LUNA PERALTA y a GYM FERROVÍAS S.A.

²¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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".

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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.



ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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