



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 81-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 81-2017-TSC-OSITRAN
APELANTE : MARIBEL DELGADO BACA
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-CAB-003-000211-2017-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 25 de febrero de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo en la medida que no ha quedado acreditado que la caída sufrida por la usuaria se debió a un hecho atribuible a la Entidad Prestadora, así como tampoco la demora para brindarle primeros auxilios.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora MARIBEL DELGADO BACA (en adelante, la señora DELGADO o apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-003-000211-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 30 de abril de 2017, la señora DELGADO presentó un reclamo contra GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Sufrió una caída al bajar de las escaleras de la estación Cabitos debido a que el piso estaba mojado, golpeándose la cabeza, pierna y brazo izquierdo.
 - ii.- El personal de GYM tardó en brindarle los primeros auxilios, correspondiendo que se le reembolsen los gastos médicos en los que incurrió como consecuencia del accidente sufrido.



2. Mediante Carta Nº LR-CAB-003-000211-2017-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora DELGADO señalando lo siguiente:
- i.- De las investigaciones realizadas se pudo corroborar que el piso del hall de la estación no se encontraba mojado cuando la señora DELGADO sufrió la caída, por lo que dicho accidente fue un evento fortuito que no se debió a alguna condición insegura de la infraestructura o de la operación de la Línea 1.
 - ii.- Asimismo, se ha podido constatar la siguiente secuencia de hechos:
 - A las 17:53 horas, la señora Delgado descendió del tren Nº 20 en el andén par de la estación Cabitos, caminando de manera pausada con dirección a las escaleras de concreto.
 - A las 17:55 horas el administrador de la estación, al tomar conocimiento del accidente sufrido por la señora DELGADO, se le acercó rápidamente para brindarle la atención que requería, trasladándola al tópicico de la estación a fin de brindarle los primeros auxilios.
 - Aproximadamente a las 17:58 horas el administrador de la estación solicitó la presencia de un paramédico.
 - A las 18:08 horas se apersonó a la estación un enfermero, quien revisó los signos vitales de la señora DELGADO, descartando fracturas y otras complicaciones. Como parte de los primeros auxilios brindados se aplicó a la usuaria una crema analgésica y un vendaje en la zona afectada, pese a lo cual la usuaria solicitó su traslado a una clínica particular, por lo que se solicitó una ambulancia.
 - La ambulancia de Alerta Médica llegó a la estación a las 18:28 horas.
 - iii.- GYM cumplió con el procedimiento establecido para casos de accidentes y brindó atención inmediata a la señora DELGADO.
3. El 2 de junio de 2017, la señora DELGADO interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta Nº LR-CAB-003-000211-2017-SAC señalando lo siguiente:
- i.- GYM ha reconocido que al sufrir la caída, esto es, a las 17:53 horas del 30 de abril de 2017, hacía uso del servicio.
 - ii.- Asimismo, GYM ha reconocido que se desplazaba por la estación de manera pausada, descartándose así que la caída que sufrida se haya debido a un hecho que le resulte atribuible.



- iii.- Adicionalmente, GYM ha señalado que a las 18:08 horas la evaluó un enfermero, lo que resulta relevante si se tiene en cuenta que dicho profesional no cuenta con las aptitudes técnicas para poder determinar si una persona presenta una fractura o no, más aun si se tiene en cuenta que no se le practicó un examen de rayos X.
 - iv.- Debido a la deficiente atención médica que recibió por parte del personal de GYM y al dolor que sentía en el brazo, solicitó una ambulancia para ser trasladada a un establecimiento de salud.
 - v.- La caída sufrida no fue un hecho fortuito pues el piso de la estación se encontraba mojado debido a la llovizna. Como consecuencia de la caída sufrió una fractura en la mano izquierda, la cual le ha producido secuelas.
 - vi.- GYM debería contar con un servicio de limpieza para secar constantemente los pisos y escaleras de las estaciones afectadas por la llovizna.
4. El 23 de junio 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.- El accidente sufrido por la señora DELGADO se debió a un hecho fortuito, por lo que las consecuencias negativas del mismo no pueden ser atribuidas bajo ningún supuesto a GYM, más aun si se ha verificado que el piso de la estación se encontraba seco y en un estado óptimo para su uso, como prueba el hecho de que el día que se produjo el accidente ingresaron a la estación aproximadamente 4, 368 usuarios, sin que se produjera ningún reclamo o queja.
 - ii.- La señora DELGADO no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que la caída se debió a que el piso de la estación se encontraba mojado; por el contrario, el personal de GYM inspeccionó el lugar del accidente verificando que el piso se encontraba seco.
 - iii.- Si bien la reclamante ha afirmado que la atención que le proporcionó el enfermero de GYM no fue adecuada debido a que en ese momento no se contaba con equipo de rayos X para determinar si presentaba fracturas; se debe tener en cuenta que las obligaciones de GYM consisten en que su personal se encuentre capacitado para brindar primeros auxilios y que las estaciones cuenten con tópicos para la atención de los usuarios, los que deben estar equipados con botiquines.
 - iv.- Los botiquines implementados en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cumplen con las disposiciones establecidas en la Resolución Directoral N° 367-2010-MTC/15, modificada por la Resolución Directoral N° 1011-2010-MTC/15, norma que aprueba los requisitos mínimos de botiquín que deberán portar los vehículos



destinados a los servicios de transporte terrestre de personas y mixto de ámbito nacional, regional y provincial, así como de mercancías.

- v.- En la referida norma se establece que los botiquines deben contar con implementos de primera necesidad como algodón, vendas, esparadrapos, entre otros, sin incluir equipos de alta tecnología como rayos X, que corresponden a hospitales y clínicas.
5. El 12 de febrero de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa con la participación de la señora DELGADO y su abogado, quienes informaron oralmente, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. 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° LR-CAB-003-000211-2017-SAC de GYM.
- ii.- Determinar la presunta responsabilidad de GYM en los hechos alegados por la señora DELGADO.

III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

7. El reclamo materia del presente procedimiento está referido a la caída que sufrió la señora DELGADO en las instalaciones de la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima debido a que el piso habría estado mojado, así como la presunta demora para brindarle primeros auxilios por parte del personal de GYM; situaciones que configuran los supuestos de reclamo contenidos en los literales d) y f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en

¹ 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 y pérdidas en perjuicios de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVIAS S.A."

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)



adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, 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 GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta Nº LR-CAB-003-000211-2017-SAC fue notificada a la señora DELGADO el 24 de mayo de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que la señora DELGADO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 14 de junio de 2017.
 - iii.- La señora DELGADO apeló con fecha 2 de junio de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.

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. (...)*".

3 Reglamento de Reclamos del 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".

4 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".

5 Reglamento Reclamos 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".



10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (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.
11. 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

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.

⁶ TUO de la Ley Nº 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".

⁷ 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".

⁸ Ley Nº 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. 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 social⁹; se advierte que en el presente caso la señora DELGADO se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
15. 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

16. En cuanto a las obligaciones de la Entidad Prestadora sobre la prestación del servicio, el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

- 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]

17. Asimismo, cabe señalar que los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 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

9 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".



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:

(...)

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]

18. 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 trasladarse por la línea del tren eléctrico sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.
19. 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]

20. 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:

"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:

(...)

j) Al derecho a la reparación de daños

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

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

- a) *En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.*



(...)

d) *En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente".*

21. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.

III.2.3 Sobre la prueba de los daños

22. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, el Reglamento de Usuarios nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
23. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.

Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

[El subrayado es nuestro]

24. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
25. Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *"la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso".*
26. Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC) que establece que la carga de la prueba le corresponde a



quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos¹⁰.

27. Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño.

III.2.4 Sobre los hechos materia de reclamo

28. La señora DELGADO manifestó que sufrió una caída en el hall de la estación Cabitos luego de bajar de las escaleras debido a que el piso estaba mojado, golpeándose la cabeza, pierna y brazo izquierdo. Agregó que el personal de GYM demoró en brindarle los primeros auxilios, por lo que solicitó el reembolso de los gastos médicos en los que incurrió como consecuencia del accidente sufrido.
29. Por su parte, GYM señaló que de las investigaciones realizadas pudo corroborar que el piso del hall de la estación no se encontraba mojado cuando la señora DELGADO sufrió la caída, por lo que el accidente fue un evento fortuito no derivado de alguna condición insegura de la infraestructura o de la operación de la Línea 1. Preciso que al tomar conocimiento del accidente sufrido por la señora DELGADO, el administrador de la estación le brindó inmediatamente primeros auxilios, trasladándola luego al tóxico de la estación.
30. GYM agregó que la señora DELGADO fue atendida por un enfermero en el tóxico de la estación, quien descartó fracturas y otras complicaciones, pese a lo cual la usuaria solicitó su traslado a una clínica para ser atendida a través de su seguro particular, por lo que su personal solicitó una ambulancia para dicho fin. Finalmente, señaló que los botiquines implementados en las estaciones de la Línea 1 cumplen con lo requerido por las normas de la materia (contar con algodón, vendas, esparadrapos, entre otros), las que no establecen la necesidad de contar con equipos de alta tecnología como rayos X, propios de hospitales y clínicas.
31. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento de GYM denominado "Informe de Personal", documento elaborado por el supervisor de la estación Cabitos, en el cual consignó que se verificó que el piso del lugar en el que ocurrió la caída de la señora DELGADO no se encontraba mojado, conforme se aprecia a continuación:

¹⁰ Código Procesal Civil

(...)

Carga de la prueba

Artículo 196. - Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

**"INFORME DE PERSONAL**

(...)

Cabe recalcar que el piso no se encontraba mojado. Se comprobó que tiene manchas que a simple vista parece estar mojado, se tocó el piso con la mano y es solo manchas de apariencia de estar mojado".

[El subrayado es nuestro]

32. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Incidentes Relativos a Prevención de Riesgos, Gestión Ambiental y/o Seguridad Operativa"¹¹, en el cual luego de haber realizado un análisis del reclamo presentado por la señora DELGADO, se concluyó que la caída se produjo por un hecho fortuito ajeno a la operación de GYM, precisándose que la usuaria perdió el equilibrio al descender de la escalera y desplazarse por el hall de la estación, conforme se aprecia a continuación:

"INCIDENTES RELATIVOS A PREVENCIÓN DE RIESGOS, GESTIÓN AMBIENTAL Y/O SEGURIDAD OPERATIVA

(...)

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- (...) el evento que sufrió la usuaria fue un hecho fortuito por causas ajenas a la operación donde usuaria desciende por la escalera y al llegar al piso del hall pierde el equilibrio y sufre caída. Ya que el personal de Estación en una rápida acción se dirigió al punto donde la usuaria había sufrido la caída; sin embargo, no se encontraron condiciones sub estándares.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

33. Teniendo en cuenta el documento citado precedentemente, luego de realizar la investigación del accidente sufrido por la señora DELGADO, GYM concluyó que la caída se debió a un hecho fortuito al haber resbalado al momento de descender de las escaleras y desplazarse por el hall de la estación Cabitos, refiriendo que el piso no se encontraba mojado como alegó la usuaria.
34. Al respecto, cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecia medio probatorio alguno que acredite que la caída de la señora DELGADO haya ocurrido debido a que el piso se encontraba mojado por alguna acción u omisión que pudiera ser atribuible a la Entidad Prestadora.

¹¹ Ver fojas 4 del expediente.



35. 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 alegaciones¹².
36. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que la señora DELGADO acreditara que la caída sufrida se produjo por algún defecto en la prestación del servicio brindado por GYM.
37. No obstante, la usuaria no ha presentado medios probatorios que acrediten la responsabilidad de la Entidad Prestadora en ese sentido.
38. Por otro lado, conforme se ha indicado precedentemente, la señora DELGADO manifestó que el personal de GYM demoró en brindarle primeros auxilios.
39. Al respecto, como se ha indicado precedentemente, en el expediente obra el documento denominado "Informe de Personal", documento elaborado por el supervisor de la estación Cabitos, en el cual se consignó lo siguiente:

"INFORME DE PERSONAL

(...)

Siendo las 17:53 horas llegaron a la estación Cabitos bajando por la primera escalera del andén par norte, estando en esa zona a las 17:55 horas. Al pisar el piso del hall de la escalera resbala cayendo al piso; sin embargo, es auxiliada al momento por mi persona y pide que le brinde un vaso con agua el cual se le brinda. Luego de ello es llevada al tópic y se solicita (...) presencia del paramédico al PCO.

(...)

A las 18:08 horas llega el paramédico quien atiende a la usuaria colocándole una crema en el brazo izquierdo y colocándole una venda, diagnosticando Politraumatismo en el miembro superior izquierdo altura de ante-brazo. Usuaria indica que quiere ser trasladada a su seguro la Clínica San Pablo de Surco. Por tal motivo, el paramédico solicitó al PCO la presencia de la ambulancia para el traslado.

Siendo las 18:30 horas llega la ambulancia de Alerta Médica y apoyados con la silla de ruedas dirigimos a la usuaria al punto.

¹² TUO de la LPAG

"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".



(...)"

[El subrayado es nuestro]

40. Tal como se puede apreciar del documento citado, el supervisor de la estación Cabitos señaló que la señora DELGADO arribó a la estación Cabitos a las 17:53 horas y que la caída se produjo aproximadamente a las 17:55 horas, brindándole auxilio inmediato y llevándola posteriormente al tópicos donde fue atendida por un paramédico, siendo trasladada luego en una ambulancia a un establecimiento de salud.
41. Adicionalmente, en el expediente obra el documento denominado "Incidentes Relativos a Prevención de Riesgos, Gestión Ambiental y/o Seguridad Operativa"³³, en el cual se consignó lo siguiente:

"INCIDENTES RELATIVOS A PREVENCIÓN DE RIESGOS, GESTIÓN AMBIENTAL Y/O SEGURIDAD OPERATIVA

(...)

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- (...) el personal de Estación en una rápida acción se dirigió al punto donde la usuaria había sufrido la caída, sin embargo no se encontraron condiciones sub estándares.
- El tiempo de respuesta del servicio médico para la atención a usuaria fue de 06 minutos. Cabe mencionar que a esa hora el servicio de Primeros Auxilios Avanzados se encuentra en el tópicos de la Estación ANG lo que representa una rápida atención a la usuaria que sufrió caída en Estación.
- La Línea 1 cumplió con brindar la primera atención en primeros auxilios por intermedio del responsable de la estación (AE) quien en todo momento manifestó a usuaria el traslado al tópicos de la estación CAB, debido al evento ocurrido. Usuaría llega al tópicos de la Estación CAB en compañía del responsable de la Estación y posteriormente el servicio de Primeros Auxilios Avanzados brinda la atención y realiza el traslado.
- Se cumplió con brindar la atención en el tópicos de la estación Los Cabitos. El diagnóstico presuntivo fue politraumatizada a D/C Lesión en el antebrazo izquierdo. Posteriormente a la evaluación del servicio de Primeros Auxilios Avanzados se traslada al centro de salud para descartar posible fractura".

[El subrayado es nuestro]

42. Como se puede apreciar, en el documento citado se indicó que el supervisor de la estación brindó primeros auxilios de manera oportuna a la señora DELGADO, llevándola al tópicos de la estación a fin de que reciba atención por parte del servicio médico de primeros auxilios de GYM.

³³ Ver fojas 4 del expediente.



43. Teniendo en cuenta los documentos citados precedentemente, se aprecia que en ellos GYM dejó constancia de que la señora DELGADO arribó a la estación Cabitos a las 17:53 horas y que la caída se produjo aproximadamente a las 17:55 horas, que el supervisor de la estación le brindó primeros auxilios de manera inmediata, así como que fue atendida por un paramédico en el tópicos de la estación y fue trasladada a un establecimiento de salud en una ambulancia gestionada por su personal.
44. En ese sentido, en la medida que el contenido de dichos documentos no ha sido cuestionado ni desvirtuado por la usuaria, se desprende que el personal de GYM le brindó a la usuaria atención de primeros auxilios aproximadamente a los dos (2) minutos de ocurrido el accidente, esto es, poco después de ocurrida la caída; debiendo considerarse además que en su reclamo la usuaria no ha precisado el supuesto lapso de tiempo que habría transcurrido entre la caída que sufrió y la atención recibida por parte del personal de GYM.
45. Cabe reiterar que conforme al numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG, corresponde a los administrados, esto es, a las partes, acreditar los hechos que alegan.
46. Finalmente, cabe señalar que si bien la señora DELGADO manifestó que el enfermero de GYM que le brindó atención en el tópicos de la estación no sería un profesional cuya formación le permitiría brindar una atención adecuada; cabe señalar que 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 las estaciones deben de contar con un servicio de seguridad y vigilancia permanente en las estaciones e intervenir en la prestación de primeros auxilios a los heridos, además de tópicos implementados, debiendo transportar a los usuarios heridos o lesionados 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]

47. Como se puede apreciar de la norma citada, se verifica que no constituye una obligación de GYM brindar primeros auxilios a los usuarios de sus servicios a través de médicos o especialistas en medicina como si se tratara de un hospital o clínica, por lo que la atención de primeros auxilios brindada por un enfermero a la señora DELGADO no constituye un incumplimiento de sus obligaciones.
48. En consecuencia, no habiendo quedado acreditado que la caída sufrida por la señora DELGADO se debió a un hecho atribuible a GYM, así como tampoco la demora para brindarle primeros auxilios por parte de su personal; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° LR-CAB-003-000211-2017-SAC, mediante la cual declaró infundado el reclamo de la usuaria, no correspondiendo que la Entidad Prestadora asuma los gastos médicos solicitados por la apelante.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° LR-CAB-003-000211-2017-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora MARIBEL DELGADO BACA, en la medida que no ha quedado acreditado que la caída sufrida por la usuaria se debió a un hecho atribuible a la Entidad Prestadora, así como tampoco demora en brindarle primeros auxilios.

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

14 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 81-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora MARIBEL DELGADO BACA y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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