



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° 96-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 96-2018-TSC-OSITRAN

APELANTE : MARIO ENRIQUE MARTÍNEZ TORRES

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-SJU-003-000247-2018-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 8 de mayo de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró fundado el reclamo en la medida que si bien la negativa a permitirle abordar el vagón del tren de la Línea 1 del Metro de Lima no resultó arbitraria o injustificada debido a que los baldes de pintura que portaba constituían un riesgo para la seguridad de los demás usuarios, correspondía disponer la devolución del monto abonado por el usuario por concepto de pasaje.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor MARIO ENRIQUE MARTÍNEZ TORRES (en adelante, el señor MARTÍNEZ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000247-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 20 de febrero de 2018, el señor MARTÍNEZ presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i. Ingresó a la estación San Juan con la finalidad de abordar el tren portando dos baldes de pintura al agua, validando su tarjeta en los torniquetes dispuestos para tal fin; sin embargo, encontrándose en el *hall* de la estación, personal de GYM le indicó que no podía abordar el tren y debía salir de la estación en la medida que se encontraba prohibido utilizar la infraestructura portando dichos objetos.

- ii. Si bien el personal de GYM le indicó que se encontraba prohibido abordar los vagones del tren portando baldes de pintura, dicha prohibición no se encuentra consignada en cartel o afiche alguno, no habiéndosele informado oportunamente dicha presunta restricción pues inicialmente se le permitió validar su tarjeta e ingresar a la estación.
 - iii. Pese a que se le impidió abordar el tren y se le invitó a salir de la estación, GYM no le devolvió el pasaje cancelado.
 2. Mediante Carta LR-SJU-003-000247-2018-SAC, GYM declaró fundado el reclamo presentado por el señor MARTÍNEZ, señalando lo siguiente:
 - i. Las normas de uso del servicio se encuentran detalladas en el ingreso de las 26 estaciones que conforman el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, y son difundidas a través de la página web de GYM, la aplicación Móvil Línea 1, las redes sociales y mediante difusión sonora en las estaciones, medios a través de los cuales se informa a los usuarios que: *"por nuestra seguridad y respeto no está permitido: trasladar objetos que pongan en riesgo tu seguridad o de los demás (inflamables, explosivos, cortantes, vidrios, etc.)"*.
 - ii. De la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación San Juan se aprecia que en el momento en el cual el señor MARTÍNEZ ingresó a la estación, el personal de seguridad de GYM no pudo detectar los objetos que portaba (baldes de pintura) debido a la gran afluencia de clientes que requerían ingresar por la vía de acceso preferencial.
 - iii. Sin embargo, cuando el personal de seguridad advirtió que el usuario había ingresado portando baldes de pintura, le informó que dichos objetos ponían en riesgo su seguridad y la de los demás usuarios, por lo que no era posible permitirle abordar el tren, medida que fue la adecuada.
 - iv. Atendiendo a lo expuesto, corresponde devolver al señor MARTÍNEZ el monto del pasaje pagado y no utilizado, lo que se realizará a través de la recarga en su tarjeta del monto correspondiente.
 3. Con fecha 27 de marzo de 2018, el señor MARTÍNEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000247-2018-SAC, señalando lo siguiente:
 - i. En la estación San Juan no existen carteles o afiches que indiquen que se encuentra prohibido abordar los vagones del tren portando baldes de pintura al agua.
 - ii. No recibió un buen trato de parte del personal de GYM y se le generó una pérdida de tiempo, por lo que debería brindarse capacitación a dicho personal.

4. El 20 de abril de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-SJU-003-000247-2018-SAC.
5. El 24 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, a la cual asistieron ambas partes, quienes informaron oralmente, 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 LR-SJU-003-000247-2018-SAC emitida por GYM.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor MARTÍNEZ.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida a que personal de GYM habría impedido injustificadamente al señor MARTÍNEZ abordar el tren en la estación San Juan portando dos baldes de pintura aduciendo que ello ponía en riesgo su seguridad y la de otros usuarios; lo que califica como un supuesto de reclamo referido a una presunta limitación al acceso a la infraestructura, previsto en el literal h) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal f) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en 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.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)
(...)

h) Los Reclamos relacionados al acceso de la prestación del Servicio de responsabilidad de GYM FERROVIAS S.A."

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras".

³ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

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 la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-026313-2018-SAC, fue notificada al señor MARTÍNEZ el 7 de marzo de 2018.
 - ii. El plazo máximo que el señor MARTÍNEZ tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 28 de marzo de 2018.
 - iii. El señor MARTÍNEZ apeló con fecha 27 de marzo de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 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

"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 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".

⁵ Reglamento de 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".

⁶ 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".

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 N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
13. 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 ley⁸.
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 el señor MARTÍNEZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

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 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".

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

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 Sobre la alegada prestación deficiente del servicio

16. En el presente caso, el señor MARTINEZ manifestó que de manera injustificada, personal de GYM no le permitió abordar el tren en la estación San Juan portando dos baldes de pintura al agua, aun cuando ya había validado su tarjeta en los torniquetes dispuestos para tal fin, indicándosele que debía salir de la estación.
17. El señor MARTÍNEZ añadió que si bien el personal de GYM le indicó que se encontraba prohibido abordar el tren portando baldes de pintura, dicha prohibición no se encontraba consignada en cartel o afiche alguno, no habiéndosele informado oportunamente sobre dicha restricción y que pese a que no utilizó el servicio, no se le devolvió el pasaje cancelado.
18. Por su parte, GYM señaló que no se permitió el ingreso del señor MARTÍNEZ a la estación San Juan portando dos baldes de pintura debido a que dichos objetos ponían en riesgo su seguridad y la de los demás usuarios, lo cual fue informado al usuario.
19. GYM añadió que las normas de uso del servicio, entre las cuales se encuentra la prohibición de trasladar objetos que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios (inflamables, explosivos, cortantes, vidrios, etc.), son difundidas en el ingreso de las estaciones, a través de la página web de GYM, la aplicación Móvil Línea 1, las redes sociales y mediante difusión sonora en las estaciones; sin perjuicio de lo cual, correspondía devolver al señor MARTÍNEZ el monto del pasaje pagado y no utilizado, lo que se realizaría a través de una recarga en su tarjeta del monto correspondiente.
20. Cabe señalar que si bien en la carta de respuesta al reclamo GYM indicó que correspondía devolver al señor MARTÍNEZ el monto debitado de su tarjeta por concepto de pago de pasaje al no haber hecho uso del servicio de la Línea 1; se aprecia que en el recurso de apelación el usuario manifestó su disconformidad con la respuesta cuestionando más allá de la devolución del dinero pagado por el pasaje, que el personal de la Entidad Prestadora le hubiera impedido injustificadamente abordar los vagones del tren portando dos baldes de pintura al agua.

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”.

21. En tal sentido, corresponde analizar si la medida adoptada por el personal de GYM de impedir al usuario abordar los vagones del tren fue justificada o no.
22. En primer lugar, cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma, recuperando su inversión a través del cobro de una tarifa. En contraparte, la Entidad Prestadora está obligada a la conservación de los bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los niveles de servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.
23. Asimismo, el numeral 8.24 del Contrato de Concesión ha establecido a favor de los usuarios los siguientes derechos:

"Derechos y Reclamos de los Usuarios

8.24. El CONCESIONARIO se obliga a preservar los siguientes derechos de los Usuarios:

- (i) A acceder al Servicio, de acuerdo a lo que establezcan las Leyes Aplicables;
- (ii) A encontrarse debidamente informados sobre las Tarifas y los alcances del Servicio que brinda el CONCESIONARIO, conforme a este Contrato;
- (iii) A recibir el Servicio de acuerdo a los Niveles de Servicio y en los términos y condiciones establecidos en el Contrato; y
- (iv) A los demás que contemplan las Leyes y Disposiciones Aplicables y otros que pudieren establecerse en el Contrato."

[El subrayado en nuestro]

24. En el mismo sentido, el artículo 7° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), dispone lo siguiente:

"I. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.

- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
 - Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
 - Decisión de una autoridad competente.
 - Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
 - Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.
- (...)"

[El subrayado en nuestro]

25. Por otro lado, el artículo 8 del Reglamento de Usuarios antes citado establece las obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, entre las cuales se encuentra la siguiente:

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b) Conducta debida

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

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

[El subrayado en nuestro]

26. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, se advierte que si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1, también puede limitar o restringir el acceso de las personas en aquellos supuestos en los cuales no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos, ni la normativa vigente, todo ello como parte de su derecho a disponer la organización del servicio en cuanto a su operación y funcionamiento.
27. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso GYM indicó que su personal impidió el ingreso del señor MARTÍNEZ a la estación San Juan debido a que portaba dos baldes de pintura, los cuales indicó ponían en riesgo la propia seguridad del reclamante y la de los demás usuarios.

28. De la revisión del formato de reclamo se aprecia que el señor MARTÍNEZ manifestó que los baldes que transportaba contenían pintura al agua que no ponían en riesgo la seguridad de los usuarios de la Línea 1, por lo que el impedimento para abordar el tren había sido injustificado.
29. Si bien el señor MARTÍNEZ ha alegado que los baldes que transportaba contenían pintura al agua, la cual por sus características no pondría en riesgo la seguridad de los usuarios de la Línea 1, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite ello, esto es, que los referidos baldes contenían pintura al agua y, consecuentemente, no representaban un riesgo para los usuarios.
30. Sin perjuicio de lo señalado, respecto del carácter inflamable de la pintura, cabe considerar lo siguiente:

"RIESGOS ASOCIADOS AL MANEJO DE PINTURAS Y DISOLVENTES

(...)

INCENDIOS Y/O EXPLOSIONES

Muchas de estas sustancias son altamente inflamables. Por ello es necesario prestar especial atención a esta circunstancia y evitar tanto manipularlas como almacenarlas en lugares próximos a focos de ignición¹⁰.

[El subrayado en nuestro]

"No es posible hacer una lista de todos los materiales de construcción susceptibles de arder, propagar la llama o mantener la combustión, pero, en primera aproximación, pueden considerarse los siguientes:

- Madera.
- Celulósicos, incluso papel.
- Fibras naturales o artificiales.
- Productos asfálticos.
- **Pinturas.**
- Plásticos.

*Todos ellos pueden, en determinadas condiciones, comportarse como eficaces combustibles, salvo en el caso de que se traten previamente o se protejan adecuadamente*¹¹.

¹⁰ Información tomada de la siguiente dirección electrónica:

<http://www.picote.com/noticias/pdf/RIESGOS%20ASOCIADOS%20AL%20MANEJO%20DE%20PINTURAS%20Y%20DISOLVENTES.pdf>

¹¹ Información tomada de la siguiente dirección electrónica:

<file:///C:/Users/jmego/Downloads/3207-4445-1-PB.pdf>

[El resaltado y subrayado en nuestro]

"IDENTIFICACIÓN DE UN LÍQUIDO INFLAMABLE

Como indicamos en DENIOS¹², toda sustancia es peligrosa hasta que no se demuestre lo contrario, así que los productos químicos como las pinturas, el barniz, los disolventes, el aguarras, etcétera, llevan su ficha y etiqueta de seguridad sobre el producto químico en cuestión¹³.

[El subrayado en nuestro]

31. Conforme se puede apreciar de los textos citados precedentemente, las pinturas son consideradas en general sustancias inflamables susceptibles de arder, consecuencia de lo cual, su traslado en un medio de transporte público masivo evidentemente puede resultar riesgoso para la integridad de los usuarios que los utilizan, tal como ocurre en el caso de trenes eléctricos, como es el caso de la Línea 1 del Metro de Lima.
32. Ahora bien, en atención a la alegación del señor MARTÍNEZ referida a que la pintura que trasladaba era pintura al agua y que debía de ser admitida por el personal de GYM dejándolo abordar el tren; cabe señalar que no resultaría eficiente ni seguro para los usuarios de los servicios de la Línea 1 que el personal de GYM revise cada balde o depósito de pintura transportado hacia el interior de las estaciones o de los vagones del tren a efecto de determinar si es inflamable o no, tomando en consideración además que para ello se tendría que efectuar un análisis técnico de su composición química ante la posibilidad de que su recipiente y la descripción allí consignada no corresponda realmente a la sustancia que contiene.
33. En este punto cabe señalar que de acuerdo a lo establecido en el anexo 7 del Contrato de Concesión y en el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, la prestación del servicio deberá brindarse garantizando especial y prioritariamente la seguridad de las personas y de las instalaciones, sin presentar peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios¹⁴, por lo que es deber de GYM garantizar que las personas que utilizan la

¹² Empresa dedicada al almacenamiento de pinturas, barnices, disolventes y productos químicos. Página web: <https://www.denios.es/>

¹³ Información tomada de la siguiente dirección electrónica:
<https://productosquimicosymedioambiente.com/almacenamiento-de-pinturas-barnices-disolventes-y-productos-quimicos/>

¹⁴ **Contrato de Concesión**

ANEXO 7**"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

Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica no solo velar porque las vías del tren y los vagones cumplan ciertos estándares de calidad sino también que las estaciones y espacios por los cuales transitan los usuarios sean seguros.

34. Teniendo en cuenta lo expuesto, la negativa del personal de GYM de permitir al señor MARTÍNEZ abordar el vagón del tren en la estación San Juan de la Línea 1 no resultó arbitraria o injustificada debido a que los baldes de pintura que portaba constituían un riesgo para la seguridad de los demás usuarios.
35. Ahora bien, en la medida que se verifica que GYM declaró fundado el reclamo del usuario en atención a que correspondía devolver al señor MARTÍNEZ el monto del pasaje debitado de su tarjeta (S/ 1.50) al no haber hecho uso del servicio por impedirsele abordar el vagón del tren de la Línea 1 portando dos baldes de pintura, corresponde confirmar dicho pronunciamiento, debiendo devolver GYM al usuario dicho monto en los términos ofrecidos en la Carta LR-SJU-003-000247-2018-SAC, en caso aun no lo hubiera hecho.

Cuestión final:

36. Ahora bien, en lo que refiere a la información que GYM brinda a los usuarios respecto a las restricciones de transportar objetos o productos inflamables a través de las instalaciones del servicio del Metro de Lima, se verifica que en su página figura el documento denominado "Guía de Clientes"¹⁵, el cual constituye una guía informativa para los usuarios del tren en la cual se detallan las principales recomendaciones para el uso del servicio de la Línea 1, entre las cuales se encuentran las referidas a la seguridad, indicándose la prohibición de transportar "objetos de riesgo o inflamables" debido al peligro que ello representa para los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

1.1.2 La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.
(...)"

Reglamento de Usuarios

"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

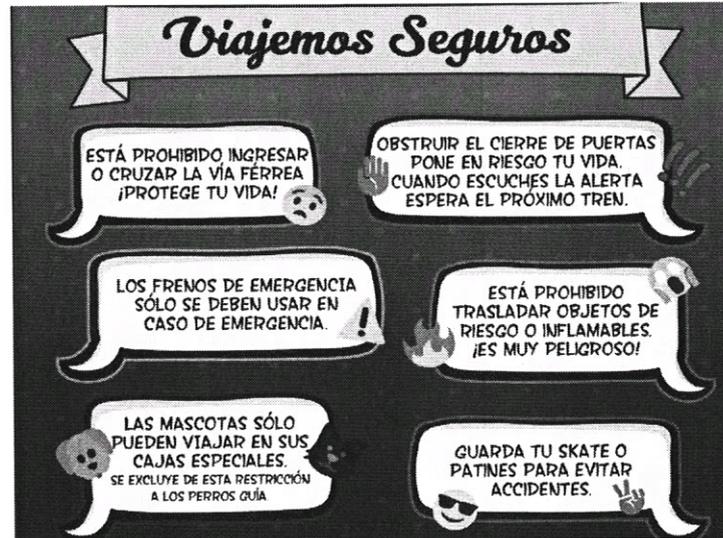
Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

k) A la Seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios
(...)"

¹⁵ <https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>



37. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video conteniendo las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación San Juan¹⁶ en las cuales se observa la existencia de un anuncio informativo colocado en un atril ubicado al lado de los torniquetes que dan acceso a las instalaciones y vagones de la estación en el cual se consigna información referida a la prohibición de transportar objetos inflamables o riesgosos, a los que se identifica con el gráfico de una llama de fuego, debido al peligro que ello representa para los usuarios.
38. No obstante, a criterio de este Tribunal, dicha información no resulta suficientemente precisa a efecto de informar a los usuarios que un balde de pintura conforma uno de esos objetos o productos inflamables y riesgosos que consecuentemente entraña peligro transportar a través de las instalaciones y vagones de la Línea 1 del Metro, resultando necesario informar claramente a los usuarios cuáles son algunos de esos productos inflamables o riesgosos, sustancias entre las cuales se encuentra la pintura; y otras como pueden ser el barniz, el aguarrás, el *thinner*, entre otros productos; ello con la finalidad de que los usuarios que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima puedan tener conocimiento antes de hacer uso de sus instalaciones y vagones que no pueden portar dichos productos.
39. En consecuencia, corresponde **EXHORTAR** a GYM a que informe claramente a los usuarios cuáles son algunas de las sustancias consideradas inflamables o riesgosas prohibidas de ser transportadas en las instalaciones y vagones de la Línea 1 del Metro de Lima al poner en riesgo la seguridad de los usuarios; a través de banners o carteles colocados de manera

¹⁶ Ver fojas 26 del expediente.

visible antes del ingreso a los torniquetes que dan acceso a las referidas instalaciones y vagones.

40. Finalmente, de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión¹⁷, corresponde que se informe a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades evalúe si la falta de información brindada conforme a lo indicado en los considerandos 36 a 38 de la presente resolución resulta un supuesto que podría constituir un incumplimiento de las obligaciones contractual o legalmente previstas y, de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000247-2018-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **FUNDADO** el reclamo de fecha 20 de

¹⁷ Reglamento General de Supervisión de OSITRAN

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

- g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

- e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

- k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

¹⁸ 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° 96-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

febrero de 2018 presentado por el señor MARIO ENRIQUE MARTÍNEZ TORRES, en la medida que si bien la negativa a permitirle abordar el vagón del tren en la estación San Juan de la Línea 1 del Metro de Lima no resultó arbitraria o injustificada debido a que los baldes de pintura que portaba constituían un riesgo para la seguridad de los demás usuarios, correspondía disponer la devolución del monto abonado por el usuario por concepto de pasaje.

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

TERCERO.- REMITIR copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias respecto de lo establecido en los numerales 36 a 38 de la parte considerativa de la presente resolución.

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor MARIO ENRIQUE MARTÍNEZ TORRES y a GYM FERROVÍAS S.A.

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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