



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 10-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 10-2020-TSC-OSITRAN  
APELANTE : LUIS GONZAGA CORONADO AMAYA  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Carta LR-BAY-003-000414-2019-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 25 de febrero de 2021

**SUMILLA:** *Las personas con discapacidad tienen derecho a recibir una atención preferente; en tal sentido, la restricción de acceso al usuario a la Estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima por parte del personal de la Entidad Prestadora, debido a que portaba un portapaquetes que excedería las dimensiones de equipaje permitidas durante el horario de mayor afluencia de público, no se encontraba justificada, en la medida que este le permitía trasladar sus pertenencias y salvaguardar su integridad.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor LUIS GONZAGA CORONADO AMAYA (en adelante, el señor CORONADO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000414-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. El 13 de diciembre de 2019, el señor CORONADO presentó un reclamo ante GYM a través de la Hoja de Reclamación N° 000414 manifestando lo siguiente:
  - i.- El personal de GYM le impidió ingresar a la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima portando un portapaquetes en el horario de mayor afluencia de público. Preciso que el portapaquetes cabía en el medidor de bultos utilizado en el horario de menor afluencia de público.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)

- ii.- El portapaquetes contenía implementos de apoyo que utiliza debido a la discapacidad severa que padece como consecuencia de un cuadro de artrosis generalizado que le impide cargar peso.
  - iii.- GYM debe permitir a los usuarios que padecen alguna discapacidad, como es su caso, ingresar al sistema de la Línea 1 llevando portapaquetes en los que trasladen los implementos de apoyo necesarios debido a sus problemas de salud.
2. Mediante Carta LR-BAY-003-000414-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor CORONADO señalando lo siguiente:
- i.- En la entrada de cada estación se encuentran ubicados medidores de bultos utilizados para determinar si un objeto puede ingresar o no al sistema de la Línea 1 dependiendo del horario. En el presente caso, se verificó que el señor CORONADO pretendía ingresar a la estación Bayóvar con un portapaquetes que excedía el tamaño permitido en el horario de mayor afluencia de público, lo que podía afectar la tranquilidad y seguridad de otros usuarios.
  - ii.- El artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario, aprobado por el Decreto Supremo N° 039-2010-MTC (en adelante, Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte), establece que los pasajeros tienen derecho a portar equipaje de mano siempre y cuando sus dimensiones no perturben a los demás pasajeros.
  - iii.- Las normas de uso del servicio son difundidas a través de paneles ubicados en el ingreso de cada una de las 26 estaciones de la Línea 1, en las redes sociales, aplicativo móvil y en la página web; lugares en los que se indica lo siguiente:  
  

*"Los bultos podrán ser admitidos sólo cuando su dimensión no supere el tamaño máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones, y siempre que estén convenientemente acondicionados, impidan ensuciar o incomodar a los demás clientes y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LÍNEA 1 y todos los que nos transportamos aquí. Podemos consultar la lista de artículos prohibidos de ingreso al sistema con nuestros Agentes de Estación".*
  - iv.- Debido al incremento de afluencia de personas que utilizan el servicio, GYM ha dispuesto que, en el horario de mayor afluencia de público, comprendido entre

las 6:00 y las 10:00 horas y entre las 17:00 y las 21:00 horas, el equipaje de mano permitido sean carteras, mochilas y morrales, difundándose ello a través de mensajes sonoros con el siguiente tenor:

*"Respetemos el tamaño máximo de equipaje permitido por persona y en hora punta ingresemos sólo con carteras, mochilas o morrales para evitar incomodar a los demás pasajeros".*

3. Con fecha 31 de diciembre de 2019, el señor CORONADO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000414-2019-SAC manifestando lo siguiente:
  - i.- GYM no vendría respetando las normas de uso del servicio debido a la gran cantidad de personas que abordan los trenes, situación que expone a los usuarios a posibles robos y lesiones.
  - ii.- No es un usuario frecuente del servicio brindado por la Línea 1; sin embargo, debido a que será sometido a una intervención quirúrgica en el Hospital Dos de Mayo, se ve obligado a utilizar el servicio.
  - iii.- Resultaría razonable que, atendiendo a la condición de pobreza extrema y de discapacidad de muchos usuarios, como es su caso, se les brinde un "pase extraordinario".
  
4. El 21 de enero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo señalando lo siguiente:
  - i.- De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión es obligación de GYM preservar el derecho de los usuarios a acceder al servicio; sin embargo, dicho derecho no resulta irrestricto, pues se encuentra limitado por las condiciones de uso que establezca en su calidad de concesionario.
  - ii.- El literal I) del 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, Reglamento de Usuarios del OSITRAN), establece que los usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura, siempre que cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de concesión y aquellas relativas al uso de dichos servicios.

- iii.- El numeral 1 del artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte señala que es derecho de los usuarios utilizar los servicios ofrecidos en las instalaciones del sistema de transporte en condiciones cómodas y seguras. Asimismo, el numeral 4 del referido artículo agrega que los usuarios tienen derecho a portar equipaje de mano siempre que este, debido a sus dimensiones, no perturbe a los demás usuarios.
- iv.- La Cuarta Disposición del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2015-CD-OSITRAN y modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2018-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Usuarios de GYM), establece que los usuarios tienen derecho a utilizar los servicios ofrecidos en las instalaciones conforme a las condiciones de uso que señale el Concesionario, debiendo estos respetar las normas e instrucciones que regulan el servicio conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión y leyes aplicables.
- v.- Teniendo en cuenta lo indicado, las Entidades Prestadoras pueden condicionar el libre uso de la infraestructura en determinados supuestos, como por ejemplo, ante el incumplimiento de la conducta debida por parte de los usuarios, por lo que estos deben respetar las condiciones establecidas en las normas legales y en las reglas y/o normas internas impuestas por las Entidades Prestadoras para el uso de la infraestructura.
- vi.- De ahí que GYM, en ejercicio de su derecho a disponer la organización del servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para el adecuado funcionamiento de la operación, haya limitado las dimensiones de los bultos que los usuarios pueden llevar consigo dependiendo del horario del servicio a fin de garantizar su comodidad y seguridad.
- vii.- Dicha condición de uso del servicio es de público conocimiento, siendo informada a través de su página web y en la señalética colocada en el ingreso de las estaciones, por lo que todos los usuarios sin distinción alguna están obligados a cumplir dichas disposiciones.
- viii.- Con relación a la discapacidad alegada por el reclamante, el ordenamiento jurídico prevé un régimen legal de protección a personas en situación de vulnerabilidad, lo que implicaría el otorgamiento del beneficio de atención preferente en los servicios y establecimientos de uso público a fin de garantizar y salvaguardar su integridad y seguridad.



- ix.- Así, normativa como la Ley de Atención Preferente, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte reconocen el derecho de atención preferente a las gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como la obligación de implementar medidas que garanticen y faciliten dicha atención. Sin embargo, debe tomarse en consideración que esta condición no altera su condición de usuarios y, por tanto, tampoco su obligación de observar las condiciones de uso de la infraestructura, las cuales buscan garantizar la comodidad y seguridad de todos los usuarios.
- x.- Ciertamente pueden hacerse excepciones, pero estas deberán valorarse caso por caso y en función a la necesidad del bulto que el usuario requiera ingresar al sistema para efectos de su movilidad. Sin embargo, de la fotografía adjuntada, no se observa que el portapaquetes le resultase al usuario indispensable para su desplazamiento.

5. El 23 de octubre de 2020 se realizó la Audiencia de Vista de la Causa sin la participación de las partes quedando la causa al voto.
6. El 28 de octubre de 2020, GYM presentó un escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. 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-BAY-003-000414-2019-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor CORONADO.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento formulado por el señor CORONADO referido a que personal de GYM le impidió ingresar a la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima llevando un portapaquetes en el horario de mayor afluencia de público, aduciendo que dicho objeto excedía las dimensiones

máximas permitidas, pese a ser una persona con discapacidad severa y necesitar el objeto en cuestión; situación prevista como un supuesto de reclamo referido a una presunta limitación al acceso a la infraestructura en el literal h) del numeral IV.1 de Reglamento de Reclamos de GYM<sup>1</sup> y en el literal f) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>2</sup>; por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup>, 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.

<sup>1</sup> **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."

<sup>2</sup> **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".

<sup>3</sup> **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".

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de GYM**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

<sup>5</sup> **Reglamento de 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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 10-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta LR-BAY-003-000414-2019-SAC, fue notificada al señor CORONADO el 21 de diciembre de 2019.
  - ii.- El plazo máximo que el señor CORONADO tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 15 de enero de 2020.
  - iii.- El señor CORONADO apeló con fecha 31 de diciembre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
12. 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

13. 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, como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>7</sup>.

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

**"Artículo 220.- Recurso de apelación"**

*El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".*

<sup>7</sup> Código del Consumidor

**"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos"**



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)

14. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>8</sup>.
15. 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 social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente caso el señor CORONADO se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
16. 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.2.32 Sobre la restricción de acceso a la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima**

17. En el presente caso, el señor CORONADO manifestó que personal de GYM le impidió ingresar a la estación Bayóvar portando un portapaquetes durante el horario de mayor afluencia de público, añadiendo que el portapaquetes cabía en el medidor de bultos utilizado en horario de menor afluencia de público.

---

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

<sup>8</sup> **Ley N° 29158**

**“Artículo 32.- Organismos Reguladores**

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley”.

<sup>9</sup> **Código del Consumidor**

**“Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

**1.- Consumidores o usuarios**

*Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor”.*

18. Alegó que el portapaquetes contenía implementos de apoyo que utilizaba debido a la discapacidad severa que padece como consecuencia de un cuadro de artrosis generalizado que le impide cargar peso. Solicitó que GYM permita a los usuarios que padecen alguna discapacidad, como ocurre en su caso, ingresar al sistema de la Línea 1 llevando portapaquetes en los que trasladaran los implementos de apoyo necesarios debido a sus problemas de salud.
19. Por su parte, GYM señaló que tiene la potestad de condicionar el libre uso de la infraestructura en determinados supuestos, como por ejemplo, ante el incumplimiento de la conducta debida por parte de los usuarios, por lo que estos deben respetar las condiciones establecidas en las normas legales y en las reglas y/o normas internas impuestas por las Entidades Prestadoras para el uso de la infraestructura. En ese sentido, en ejercicio de su derecho a disponer la organización del servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para el adecuado funcionamiento de la operación, limita las dimensiones de los bultos que los usuarios pueden llevar consigo, dependiendo del horario del servicio, a fin de garantizar la comodidad y seguridad de los demás usuarios.
20. Indicó que, en el presente caso, el señor CORONADO pretendía ingresar a la estación Bayóvar portando un portapaquetes que excedía el tamaño permitido de los equipajes en el horario de mayor afluencia de público, lo que podía afectar la tranquilidad y seguridad de otros usuarios, encontrándose dicha restricción de ingreso justificada.
21. Al respecto, cabe recordar que GYM es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima a todos los usuarios que paguen la tarifa correspondiente. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en el respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

***"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO***

*8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.*

*El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y*

funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

22. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN, el cual señala lo siguiente:

**"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

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

(...)

**1. 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 es nuestro]

23. Asimismo, se advierte que el artículo 9 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN establece como obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo las siguientes:

**"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 es nuestro]

24. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
25. Adicionalmente, el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte señala que los usuarios de la Línea 1 tienen derecho a portar equipaje de mano siempre que sus dimensiones no perturben a los demás usuarios, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 74.- Derechos de los usuarios**

*Los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte tienen derecho a: (...)*

*4. Portar equipaje de mano, siempre que éste, debido a sus dimensiones, no perturbe a los demás usuarios".*

26. En atención a ello, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, GYM ha expedido un folleto denominado "Guía de Pasajeros"<sup>10</sup> para informar a los usuarios sobre las normas o condiciones de uso del servicio, incluyendo lo referido al equipaje que puede ser transportado, conforme se aprecia a continuación:



<sup>10</sup> Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica:  
[http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia\\_del\\_cliente\\_16-12-2014.pdf](http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia_del_cliente_16-12-2014.pdf)

**BULTOS PERMITIDOS**

**EN HORAS DE MAYOR AFLUENCIA (\*)**

Sillas y coches portabebés

Mochilas

Porta laptops y similares

Bolsos de mano

(\*) Lunes a sábado de 06:00 am a 10:00 am y de 05:00 pm a 09:00 pm.

**RESTO DEL DÍA**

52 cm

62 cm

62 cm

30 cm

30 cm

Recuerda, un solo bulto por persona.

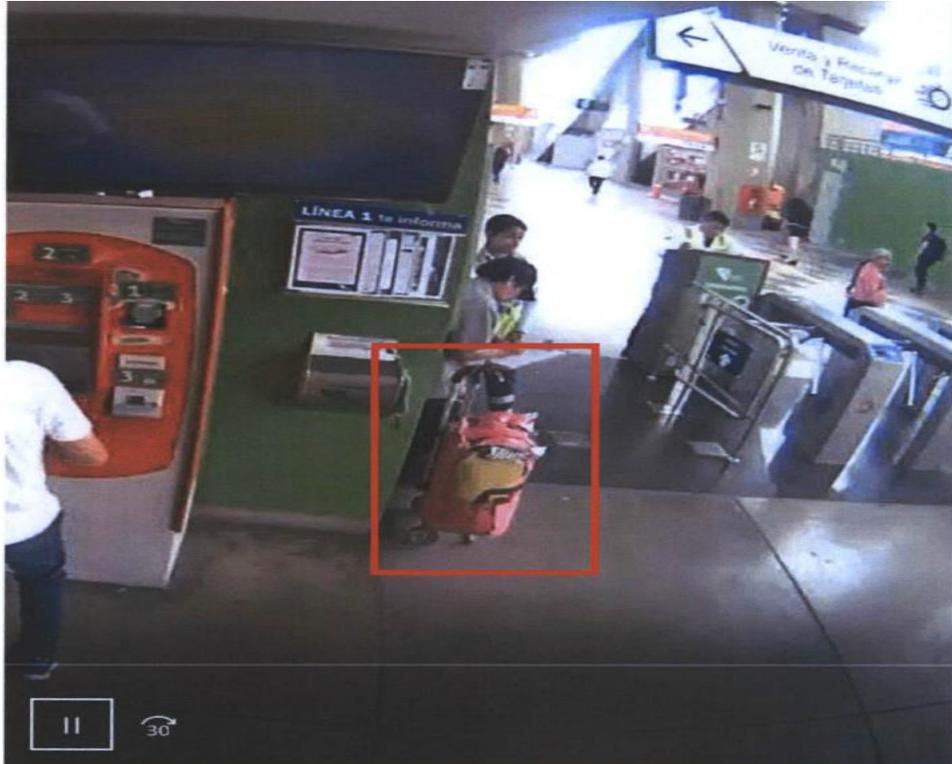
**Estos objetos están prohibidos dentro del sistema:**

- Cualquier equipaje o bulto que no cumpla con lo indicado líneas arriba.
- Objetos pesados que podrían ser peligrosos o que puedan ocasionar molestias a otros pasajeros.
- Coches de bebé cargados de objetos.
- Animales, pájaros o ganado, a excepción de perros guías y mascotas en cajas especiales, como se indica arriba.
- Objetos peligrosos o inflamables, pintura, thinner, gas presurizado, gas licuado de petróleo, kerosene (ver página 26).
- No traer globos metálicos dentro del sistema.

6

27. Como se puede apreciar, mediante la referida guía GYM informa a los usuarios que en horas de menor afluencia de público se encuentra permitido transportar equipaje o bultos que no excedan las dimensiones máximas de 62 centímetros de altura, 52 centímetros largo y 30 centímetros de ancho; mientras que en horas de mayor afluencia de público (de lunes a sábado de 06:00 a 10:00 horas y de 17:00 a 21:00 horas) solo se encuentra permitido portar objetos de menor tamaño como es el caso de bolsos de mano, mochilas, porta laptops y sillas o coches para bebés.
28. Asimismo, se encuentra prohibido transportar objetos pesados que podrían resultar peligrosos o que pudieran generar incomodidad a otros pasajeros.
29. Conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso el usuario pretendió ingresar a la estación Bayóvar portando un portapaquetes, obrando en el expediente una fotografía adjuntada por GYM que se reproduce a continuación<sup>11</sup>:

<sup>11</sup> Ver fojas 5 del expediente.



30. De la fotografía mostrada se aprecia al señor CORONADO de pie apoyado en una de las paredes de la estación y a su lado el portapaquetes en cuestión, el cual, según se aprecia, es un coche de dos ruedas como el utilizado en los mercados.
31. Ahora bien, de la revisión del expediente se constata que tanto el señor CORONADO como GYM han coincidido en señalar que la restricción de ingreso a la estación Bayóvar se produjo en el horario de mayor afluencia de público, no siendo este un hecho controvertido.
32. Teniendo en cuenta la fotografía que muestra el portapaquetes del señor CORONADO y lo dispuesto por GYM sobre el equipaje permitido de transportar en horario de mayor afluencia de público, se verifica que dicho portapaquetes no se encontraba dentro de los objetos permitidos de transportar en el referido horario, como son bolsos de mano, mochilas, porta laptops y sillas o coches para bebés.
33. No obstante, a criterio de este Tribunal un aspecto relevante que resulta necesario considerar en el presente caso es que a lo largo del procedimiento el señor CORONADO

manifestó padecer discapacidad severa como consecuencia de un cuadro de artrosis generalizado; condición que le impediría realizar esfuerzo para cargar objetos pesados.

34. Sobre la condición de discapacidad señalada por el señor CORONADO, cabe indicar que, de la revisión del escrito de apelación, se aprecia que el usuario se identificó consignando el número de su carné de inscripción en el Registro Nacional de Personas con Discapacidad del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad-CONADIS (Carné N° 02365-M-2018).
35. Asimismo, del expediente no se aprecia que GYM haya cuestionado o negado la condición de discapacidad del señor CORONADO, habiendo manifestado únicamente que, si bien nuestro ordenamiento jurídico prevé un régimen legal de protección a personas con discapacidad que se encuentran en situación de vulnerabilidad, lo que implicaría el otorgamiento del beneficio de atención preferente en los servicios y establecimientos de uso público a fin de garantizar y salvaguardar su integridad y seguridad; la fotografía en la que se aprecia al usuario junto a su portapaquetes no mostraría que dicho objeto le resultase indispensable para su desplazamiento.
36. Atendiendo a que a lo largo del procedimiento el señor CORONADO manifestó ser una persona con discapacidad, consignando el número de su carné del CONADIS, y que GYM no ha cuestionado o negado dicha condición del usuario; cabe tener por acreditada la referida condición del reclamante de persona con discapacidad.
37. Siendo así, en el presente caso cabe tener en consideración lo dispuesto en la Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público, la cual señala lo siguiente:

**"Artículo 1º.- Objeto de la Ley**

*Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas".*

[El subrayado es nuestro]

38. En el mismo sentido, el artículo 41 del Código del Consumidor dispone lo siguiente respecto de la atención a personas con discapacidad:

**"Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad"**

*41.1. El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.*  
(...)"

[El subrayado es nuestro]

39. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que tanto la Ley N° 28683 como el Código del Consumidor, han establecido que gozan de atención preferente, entre otros, las personas con discapacidad, encontrándose por tanto los establecimientos de uso público de carácter estatal o privado obligados a implementar medidas para facilitar y garantizar dicho trato, así como los mecanismos necesarios para denunciar su incumplimiento.
40. Asimismo, cabe resaltar que el numeral 4 del artículo VI del Código del Consumidor señala que el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad. El artículo en cuestión señala lo siguiente:

**"Artículo VI.- Políticas públicas"**

(...)

*4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.*  
(...)"

[El subrayado es nuestro]

41. Conforme se puede apreciar, las normas citadas establecen el derecho de las personas con discapacidad, como el señor CORONADO, a que los proveedores de bienes y servicios les garanticen una atención preferente, lo que incluye, con mayor razón, el servicio público de transporte en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 10-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

42. En el presente caso, se constata que el señor CORONADO pretendía hacer uso del servicio de transporte brindado por GYM llevando consigo un portapaquetes.
43. Conforme a lo previsto en la Ley de atención preferente y el Código del Consumidor correspondía al personal de la Entidad Prestadora brindar una atención preferente al señor CORONADO, permitiéndole ingresar a la estación Bayóvar portando su portapaquetes, atendiendo a que este le facilitaba transportar sus pertenencias dada su condición de discapacidad y salvaguardar su integridad durante su desplazamiento por la Línea 1 del Tren Eléctrico.
44. Atendiendo a lo expuesto, si bien GYM ha manifestado que la restricción de acceso al usuario se encontraría justificada debido a que pretendía ingresar a la estación llevando consigo equipaje que excedería las dimensiones máximas permitidas en el horario de mayor afluencia de público; se advierte que en el presente caso correspondía a la Entidad Prestadora ponderar adecuadamente la condición de discapacidad del usuario y su situación de vulnerabilidad, considerando su derecho a gozar de un trato preferente.
45. Cabe destacar que entre los bultos que se permite portar a los usuarios en el horario de gran afluencia al público, se encuentra el portabebés. Si bien este aparato también podría exceder de las dimensiones mínimas, su uso en la Línea 1 resulta indispensable pues permite salvaguardar la integridad de los bebés.
46. En atención a lo expuesto, se verifica que la restricción de acceso al usuario reclamante a la estación Bayóvar dispuesta por el personal de GYM no fue justificada.
47. Considerando lo antes señalado, corresponde **ORDENAR** a GYM instruir al personal que tiene como función supervisar el ingreso de los usuarios a las estaciones y vagones de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de que no se restrinja a las personas que acrediten fehacientemente alguna discapacidad que les impida desplazarse con normalidad, o que evidencien manifiestamente dicha dificultad; a poder ingresar llevando un portapaquetes o coche de dos ruedas con la finalidad de trasladar sus pertenencias, independientemente del horario de mayor o menor afluencia de público. Para tal efecto, GYM deberá informar a la Secretaría Técnica de este Tribunal en un plazo de sesenta (60) días calendario, las acciones desarrolladas en cumplimiento de lo ordenado.
48. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000414-2019-SAC y amparar el reclamo presentado por el señor CORONADO.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>12</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000414-2019-SAC expedida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor LUIS GONZAGA CORONADO AMAYA, al haberse verificado que la restricción del acceso al usuario a la estación Bayovar de la Línea 1 del Metro de Lima por parte del personal de la Entidad Prestadora debido a que portaba un portapaquetes en el horario de mayor afluencia de público, no se encontraba justificada.

**SEGUNDO.- ORDENAR** a GYM FERROVÍAS S.A. que, a partir de notificada la presente resolución, instruya al personal que tiene como función supervisar el ingreso de los usuarios a las estaciones y vagones de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de que no se restrinja a las personas que acrediten fehacientemente alguna discapacidad que les impida desplazarse con normalidad, o que evidencien manifiestamente dicha dificultad; a poder ingresar llevando un portapaquetes o coche de dos ruedas con la finalidad de trasladar sus pertenencias, independientemente del horario de mayor o menor afluencia de público. Para tal efecto, GYM deberá informar a la Secretaría Técnica de este Tribunal en un plazo de sesenta (60) días calendario, las acciones desarrolladas en cumplimiento de lo ordenado.

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

**CUARTO.- NOTIFICAR** al señor LUIS GONZAGA CORONADO AMAYA y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

<sup>12</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

**"Artículo 6o.- Procedimientos y plazos aplicables**

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:  
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 10-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**QUINTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

**Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.**

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
**Vicepresidenta**  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**

NT 2021019598

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)