



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 014-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : GIOVANNA GISSELA ZÁRATE VEILLET

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta L-CAA-003-000507-2019-SAC/
R-SAC-039173-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 12 de febrero de 2021

SUMILLA: *Corresponde revocar el pronunciamiento de primera instancia y, en consecuencia, declarar fundado el reclamo, al no haberse verificado que la Entidad Prestadora haya brindado un adecuado servicio de recarga de tarjeta al menor hijo de la señora Zárate, atendiendo a su especial situación, de acuerdo a lo previsto en el Código de Protección al Consumidor.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora GIOVANNA GISSELA ZÁRATE VEILLET (en adelante, la señora ZÁRATE o la apelante) contra la decisión contenida en la carta L-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 10 de diciembre de 2019, el menor Diego Rolando Gustavo Blandón Zárate, interpuso un reclamo en la Hoja N° 00507 del Libro de Reclamaciones de GYM -consignando los datos de su madre la señora ZARATE- manifestando lo siguiente:
 - i.- Solicitó realizar una recarga de S/ 1.50 en la boletería de la estación Caja de Agua de la Línea 1 pagando para ello con un billete de S/ 50.00. Sin embargo, el personal de GYM recargó su tarjeta con la totalidad de dicha suma.



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



- ii.- Pese a que la señorita Meyli Torres de la boletería de la estación Caja de Agua no le entregó su cambio, continuó atendiendo a otros usuarios.
 - iii.- Solicitó que GYM le devuelva la suma de S/ 50.00 en la medida que solo pretendió recargar S/ 1.50.
 2. Con fecha 11 de diciembre de 2019, la señora ZÁRATE (madre del menor Diego Zárate) presentó un reclamo ante GYM señalando que el personal de boletería de la estación Caja de Agua cometió un error al recargar la totalidad del billete de S/ 50.00 entregado por su menor hijo, por lo que la Entidad Prestadora debía devolver dicha suma a la brevedad posible. La señora ZÁRATE adjunto al reclamo un escrito reiterando los datos personales consignados por su menor hijo, así como la dirección física y electrónica consignadas previamente.
 3. Mediante carta LR-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC de fecha 13 de diciembre de 2019, GYM declaró infundado el reclamo presentado dirigiendo dicha comunicación a la señora ZÁRATE, identificándola como representante de su menor hijo y señalando lo siguiente:
 - i.- En los vídeos grabados por las cámaras de seguridad se aprecia que a las 7:38:47 horas del 10 de diciembre de 2019, el hijo de la señora ZÁRATE se acercó a la ventanilla del área de boletería de la estación Caja de Agua para realizar una recarga con un billete de S/ 50.00. El personal de dicha área preguntó si deseaba recargar la totalidad del billete, obteniendo una respuesta afirmativa de parte del usuario, entregándosele su tarjeta y el voucher de la recarga realizada.
 - ii.- En el vídeo se aprecia que luego de recibir dichos documentos, el hijo de la señora ZÁRATE se retiró de la ventanilla sin mostrar disconformidad alguna, continuando el personal de boletería con la atención a otros usuarios. Posteriormente, se aprecia que el hijo de la señora ZÁRATE retornó a la boletería manifestando que deseaba recargar únicamente S/ 1.50 y no S/ 50.00; explicándole el personal de boletería que no era posible anular la transacción realizada debido a que el sistema de GYM no lo permitiría al haberse continuado con la atención de otros usuarios.
 - iii.- GYM siempre recomienda a sus usuarios que antes de retirarse de las ventanillas de recarga de tarjetas verifiquen que la transacción se realizó correctamente, pues luego de retirarse de dicha área no hay posibilidad de reclamo.
 4. Con fecha 9 de enero de 2020, la señora ZÁRATE interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC, manifestando lo siguiente:



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- i.- En ningún momento su hijo brindó una respuesta afirmativa respecto a la recarga de la totalidad del billete de S/ 50.00. Por el contrario, fue la señorita Meyli Torres del área de boletería que atendió a su menor hijo, quien no escuchó correctamente el monto a recargar, siendo ello su error.
 - ii.- Teniendo conocimiento su menor hijo de que tenía que destinar el billete de S/ 50.00 a otras actividades, resultaría ilógico que se encuentre de acuerdo en realizar la recarga por la totalidad de dicho monto.
 - iii.- Por tal motivo, solicitó la visualización del vídeo que sirvió de sustento a GYM para declarar infundado su reclamo y la devolución de la suma de S/ 50.00.
 - iv.- Agregó que la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima no cuenta con algún supervisor para atender reclamos, encontrándose presente únicamente una persona que no pudo resolver ninguna de sus dudas.
5. El 29 de enero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
 6. El 13 de noviembre de 2020, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.

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 LR-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora ZÁRATE.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida a que el personal del área de boletería de la estación Caja de Agua habría recargado la totalidad de un billete de S/ 50.00 entregado por el usuario, pese a que únicamente pretendía recargar S/ 1.50, situación que configura un supuesto



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



de reclamo por calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) 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.

9. 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

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."

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 (...)"

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 de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación





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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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.

10. En este punto, cabe señalar que, de la revisión del expediente, se aprecia que el recurso de apelación fue presentado el 9 de enero de 2020, y que la Carta LR-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC fue notificada el 13 de diciembre de 2019.
11. Al respecto, se debe tener en cuenta que mediante Hoja N° 00507 del Libro de Reclamación de GYM de fecha 10 de diciembre de 2020, el menor hijo de la señora ZÁRATE presentó un reclamo cuestionando la recarga de S/ 50.00 en su tarjeta. Cabe precisar que en dicho formato de reclamo el usuario consignó que era menor de edad, identificando a la señora ZÁRATE como su madre.
12. Se aprecia también que el 11 de diciembre de 2020, la señora ZÁRATE presentó un reclamo por los mismos hechos adjuntando un escrito en el que reiteró los datos personales previamente consignados en el formato de reclamo utilizado, entre ellos su dirección física y electrónica.
13. En este punto, cabe señalar que la condición de menor de edad del hijo de la señora ZÁRATE no solamente se desprende de la Hoja de Reclamación N° 00507 -mediante la cual dicho usuario cuestionó el monto de la recarga realizada, en tanto declaró ser menor de edad en etapa escolar y consignó el nombre de su madre-, sino también se verifica del documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" expedido por el propio GYM⁶, que contiene el reporte histórico de las transacciones realizadas con la tarjeta del usuario, en tanto se identifica la referida tarjeta con la categoría "Escolar", debitándose en cada operación de uso del servicio la tarifa establecida para dicha categoría de usuarios.
14. Cabe señalar que, en cuanto a la representación del menor de edad, el artículo 74 del capítulo I del Título I del Libro Tercero del Código de Niños y Adolescentes, aprobado mediante Ley

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 Ver fojas 5 del expediente.



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

N° 27337⁷, establece que estos deben ser representados por sus padres en tanto no adquieran la capacidad de ejercicio⁸ y la responsabilidad civil⁹.

15. En ese sentido, se aprecia que, en virtud de la norma previamente citada, al presentar el reclamo de fecha 11 de diciembre de 2019, la señora ZÁRATE actuó en calidad de representante legal de su menor hijo, correspondiendo a la Entidad Prestadora notificar los posteriores actuados del procedimiento administrativo a la señora ZÁRATE.
16. Ahora bien, en cuanto a las modalidades de notificación, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS¹⁰ (en adelante, TUO de la LPAG),

⁷ **Código de Niños y Adolescentes**

"Artículo 74.- Deberes y derechos de los padres

Son deberes y derechos de los padres que ejercen la Patria Potestad:

- a) Velar por su desarrollo integral;
- b) Proveer su sostenimiento y educación;
- c) Dirigir su proceso educativo y capacitación para el trabajo conforme a su vocación y aptitudes;
- d) Tenerlos en su compañía y recurrir a la autoridad si fuere necesario para recuperarlos;
- e) **Representarlos en los actos de la vida civil mientras no adquieran la capacidad de ejercicio y la responsabilidad civil;**
- f) Recibir ayuda de ellos atendiendo a su edad y condición sin perjudicar su atención;
- g) Administrar usufructuar sus bienes, cuando los tuviera; y
- h) Tratándose de productos, se estará a lo dispuesto en el artículo 1004 del Código Civil".

⁸ **Código Civil**

"Artículo 42.- Tiene plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho años de edad, salvo lo dispuesto en los artículo 43° y 44°".

- ⁹ En concordancia, el artículo 423 del Código Civil dispone lo siguiente:

"Artículo 423°.- Son deberes y derechos de los padres que ejercen la patria potestad:

- 1.- Proveer al sostenimiento y educación de los hijos.
- 2.- Dirigir el proceso educativo de los hijos y su capacitación para el trabajo conforme a su vocación y aptitudes.
- 3.- Corregir moderadamente a los hijos y, cuando esto no bastare, recurrir a la autoridad judicial solicitando su internamiento en un establecimiento dedicado a la reeducación de menores.
- 4.- Aprovechar de los servicios de sus hijos, atendiendo su edad y condición y sin perjudicar su educación.
- 5.- Tener a los hijos en su compañía y recogerlos del lugar donde estuviesen sin su permiso, recurriendo a la autoridad si es necesario.
- 6.- Representar a los hijos en los actos de la vida civil.
- 7.- Administrar los bienes de sus hijos.
- 8.- Usufructuar los bienes de sus hijos. Tratándose de productos se está a lo dispuesto en el Artículo 1004°".

¹⁰ **TUO de la LPAG**

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

20.1.2. **Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.**



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

establece que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, debiendo el administrado haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además de haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio.

17. Asimismo, el numeral 21.1 del artículo 21 del TUO de la LPAG, concordante con el artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, establece lo siguiente:

"Artículo 21.- Régimen de la notificación personal

21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

18. Teniendo en cuenta lo indicado, se advierte que, si bien en la Hoja de Reclamación N° 00507 de fecha 10 de diciembre de 2019, el menor hijo de la señora ZÁRATE consignó para efectos de la notificación de los posteriores actos administrativos el correo electrónico: diegorolandogustavopolo@gmail.com; mediante reclamo presentado el 11 de diciembre de 2019, la señora ZÁRATE, en condición de representante legal de su menor hijo, varió la dirección electrónica a la cual debían efectuarse las notificaciones a partir de ese momento.
19. Sin embargo, de la revisión de la documentación que obra en el expediente, no se aprecia que la Entidad Prestadora haya cumplido con remitir la Carta LR-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC al correo electrónico de la señora ZÁRATE, verificándose que remitió la misma a la dirección electrónica proporcionada por su menor hijo.

20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.

20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25".



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

20. En tal sentido, si bien existe certeza de que la señora ZÁRATE tomó conocimiento de la Carta LR-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC, en la medida que cuestionó dicho pronunciamiento mediante la presentación del recurso de apelación; no existe evidencia de la fecha en la cual ello ocurrió.
21. Consecuentemente, al no existir certeza sobre el momento exacto en el que la señora ZÁRATE habría tomado conocimiento de la Carta LR-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC, en aplicación del Principio de Informalismo, recogido en el numeral 1.6 del artículo IV del TUO de la LPAG¹¹, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados, corresponde asumir que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo legal establecido.
22. Cabe agregar que el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto a la calidad del servicio por GYM.
23. 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

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

¹¹ TUO DE LA LPAG

"Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. *El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*

(...)

1.6. Principio de informalismo.- *Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".*

¹² Código del Consumidor



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

25. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley¹³.
26. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la cual señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social¹⁴; se advierte que en el presente caso la señora ZÁRATE y su menor hijo se encuentran dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
27. 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 los hechos materia de reclamo

28. En el presente caso, la señora ZÁRATE señaló que su menor hijo solicitó una recarga de S/ 1.50 en la boletería de la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima pagando para ello con un billete de S/ 50.00. No obstante, personal de GYM realizó la recarga por la totalidad del valor del billete, esto es, por S/ 50.00, motivo por el cual solicitó que GYM le entregara la suma de S/ 50.00.

"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".

¹³ **Ley N° 29158**

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

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

¹⁴ **Código del Consumidor**

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- **Consumidores o usuarios**

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



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

29. Agregó que su hijo no brindó una respuesta afirmativa para la recarga de dicho monto, como indicó GYM, siendo el personal del área de boletaría de la referida estación quien cometió el error de recargar la tarjeta por el valor de la totalidad del billete.
30. Por su parte, GYM señaló que en el vídeo grabado por las cámaras de seguridad se apreciaba que a las 7:38:47 horas, el hijo de la señora ZÁRATE se acercó a la ventanilla del área de boletería de la estación Caja de Agua para realizar una recarga y que el personal de dicha área le consultó si recargaría la totalidad del billete de S/ 50.00 obteniendo respuesta confirmatoria, entregándosele su tarjeta y el voucher respectivo.
31. GYM agregó que en el vídeo se apreciaba que, luego de recibir su tarjeta y el voucher respectivo, el hijo de la señora ZÁRATE se retiró de la ventanilla sin mostrar disconformidad alguna; para luego retornar manifestando que únicamente había querido recargar S/ 1.50 y no la totalidad del billete de S/ 50.00.
32. Cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, GYM tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa¹⁵. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato¹⁶. Partiendo de ello, corresponde verificar si en el presente caso el servicio brindado al menor hijo de la señora ZÁRATE se encontraba dentro de dichos estándares.

¹⁵ **CONTRATO DE CONCESIÓN**

**"SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN
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 (...)"

Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

"Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP, de acuerdo a:

- a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión (...)"

¹⁶ **Reglamento de 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:

(...)

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

33. El numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

34. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
35. Ahora bien, del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la Línea 1 del Metro de Lima¹⁷, que contiene el reporte histórico de las transacciones realizadas con la tarjeta de dicho medio de transporte por el menor hijo de la señora ZÁRATE durante el periodo comprendido entre el 2 y el 13 de diciembre de 2019, como se aprecia a continuación:

(...)"

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- a. *Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN".*

¹⁷ Ver fojas 5 del expediente.



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1



Fecha Desde: 01-12-2019 00:00 Fecha Hasta: 15-01-2020 23:59 Número de Serie Externo: 10287507 Tipo de Transacción: Todos Título: Todos Perfil: Todos Generador: 15-01-2020 09:43:36 N° Registros: 11

Página 1 de 1

Número de Serie Externo		Número de Serie Interno		Estado de la Tarjeta		Título		Perfil		Documento		Último Saldo Leído		Último Saldo Calculado	
10287507		2740683345		Emitida		Monedero		Escolar		60788966		50,25		51,00	
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación						
02-12-2019 13:04:57	197	Carga	Monedero	Escolar	1,00	1,50	2,50	1902002	Caja De Agua						
02-12-2019 13:05:13	198	Uso	Monedero	Escolar	2,50	0,75	1,75	1901006	Caja De Agua						
02-12-2019 19:01:16	199	Uso	Monedero	Escolar	1,75	0,75	1,00	1101005	Angamos						
03-12-2019 13:01:04	200	Carga	Monedero	Escolar	1,00	1,50	2,50	1902002	Caja De Agua						
03-12-2019 13:01:23	201	Uso	Monedero	Escolar	2,50	0,75	1,75	1901007	Caja De Agua						
03-12-2019 19:09:34	202	Uso	Monedero	Escolar	1,75	0,75	1,00	1101005	Angamos						
04-12-2019 13:06:16	203	Carga	Monedero	Escolar	1,00	1,50	2,50	1902002	Caja De Agua						
04-12-2019 13:06:35	204	Uso	Monedero	Escolar	2,50	0,75	1,75	1901007	Caja De Agua						
10-12-2019 07:39:01	205	Carga	Monedero	Escolar	1,75	50,00	51,75	1902002	Caja De Agua						
13-12-2019 13:21:25	206	Uso	Monedero	Escolar	51,75	0,75	51,00	1901007	Caja De Agua						
13-12-2019 20:21:18	207	Uso	Monedero	Escolar	51,00	0,75	50,25	1101005	Angamos						

36. De la revisión de dicho documento se verifica que el día 10 de diciembre de 2019, fecha en la cual ocurrieron los hechos materia de reclamo, se realizó una recarga en la tarjeta N° 10287507 vinculada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del menor hijo de la señora ZÁRATE, identificándose como la transacción N° 205 por un monto de S/ 50.00; encontrándose acreditado que el personal de GYM realizó una recarga por dicho monto.
37. Asimismo, obra en el expediente administrativo un CD¹⁸ que contiene un vídeo en el cual se visualiza el exterior del área de boletería de la estación Caja de Agua, en el cual se aprecia que luego de recibir su tarjeta y el voucher por la transacción de recarga realizada, el menor hijo de la señora ZÁRATE se retira de la ventanilla de la boletería. Además, se observa que el personal de GYM continúa atendiendo a otros usuarios, retornando el usuario luego de unos instantes para solicitar el vuelto de la operación realizada, manifestando que no se encontraba conforme con el monto que había sido recargado en su tarjeta.
38. Si bien la señora ZÁRATE manifestó a lo largo del procedimiento que su menor hijo solicitó una recarga de S/ 1.50 y que personal de GYM realizó equivocadamente una recarga por la suma de S/ 50.00; y, que GYM ha manifestado que su personal preguntó al usuario si recargaría la suma de S/ 50.00, obteniendo respuesta afirmativa; de las imágenes del video que obra en el expediente no se acredita fehacientemente lo manifestado por ambas partes. Asimismo, del expediente no se aprecia medio probatorio alguno que demuestre sus afirmaciones, por lo que constituyen alegaciones sin acreditar.

¹⁸ Ver fojas 26 del expediente.



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



39. En este punto, cabe señalar que, a criterio de este Tribunal, un aspecto relevante que resulta necesario considerar en el presente caso es la condición de menor de edad del hijo de la señora ZÁRATE.
40. Al respecto, cabe recordar que el numeral 4 del artículo VI del Código del Consumidor señala que **el Estado reconoce la situación de vulnerabilidad de ciertos consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo por sus condiciones especiales; orientando consecuentemente su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en el caso de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, conforme se aprecia a continuación:**

"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. Consecuentemente, se aprecia el reconocimiento legal de que determinados consumidores al desarrollar sus operaciones de consumo, en atención a sus condiciones especiales -caso de los menores de edad o adultos mayores- se encuentran en una situación de vulnerabilidad que requiere una especial atención de los proveedores de bienes y servicios a fin de brindarles un adecuado servicio.
42. Del mismo dispositivo legal se desprende que el Estado debe velar por la protección y defensa de los derechos de estos consumidores en situación de vulnerabilidad al ejecutar sus relaciones de consumo.
43. Conforme se ha indicado precedentemente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión establece que la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM, en su condición de responsable de la explotación y gestión de las infraestructuras, se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

44. En ese sentido, corresponde a dicha Entidad Prestadora brindar una atención especial a los consumidores que se encuentren en situación de vulnerabilidad, como es el caso de menores de edad o adultos mayores, a fin de brindar un servicio adecuado y de calidad en la venta de boletos, recargas de tarjetas y entrega de vueltos y dinero; considerando a su vez que muchos de estos consumidores pueden contar con el dinero justo y preciso para cubrir sus necesidades de transporte y demás necesidades básicas.
45. Consecuentemente, en la medida que está acreditado del expediente que el hijo de la señora ZÁRATE era menor de edad, correspondía que el personal de boletería de la estación Caja de Agua le hubiera brindado la atención especial del caso a fin de que la operación de recarga de tarjeta se realizara de manera adecuada, de tal manera que se recargara el monto que efectivamente el usuario tenía la voluntad de recargar.
46. Cabe señalar que, en el presente caso, no se ha acreditado con medio probatorio alguno que el usuario haya solicitado la recarga de S/ 50.00, conforme lo indica la Entidad Prestadora.
47. En atención a lo expuesto, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Código de Protección al Consumidor, y no habiéndose demostrado que la Entidad Prestadora haya brindado un adecuado servicio de recarga de tarjeta al menor hijo de la señora Zárate; corresponde que GYM cumpla con reembolsarle la suma en efectivo de S/ 48,50.
48. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la decisión contenida en la carta L-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC y amparar el reclamo presentado por la señora ZÁRATE.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁹;

¹⁹ **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".



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



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° 014-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta L-CAA-003-000507-2019-SAC/R-SAC-039173-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora GIOVANNA GISSELA ZÁRATE VEILLET, al no haberse verificado que la Entidad Prestadora haya brindado un adecuado servicio de recarga de tarjeta a su menor hijo.

SEGUNDO.- ORDENAR a GYM FERROVÍAS S.A. que cumpla con reembolsar a la señora GIOVANNA GISSELA ZÁRATE VEILLET la suma en efectivo de S/ 48.50.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora GIOVANNA GISSELA ZÁRATE VEILLET 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 Humberto Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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

NT 2021015876

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