



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° 68-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 68-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : FERMÍN OSWALDO SANTOS CÁCERES

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTOS APELADOS : Decisión contenida en la carta R-SAC-031326-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de mayo de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que la entidad prestadora manifestó que reembolsará el pasaje adicionalmente cobrado al usuario; y declarar improcedentes las demás pretensiones formuladas en el recurso de apelación toda vez que no constituyen materias de competencia de este Tribunal de acuerdo al Reglamento de Reclamos de OSITRAN.*

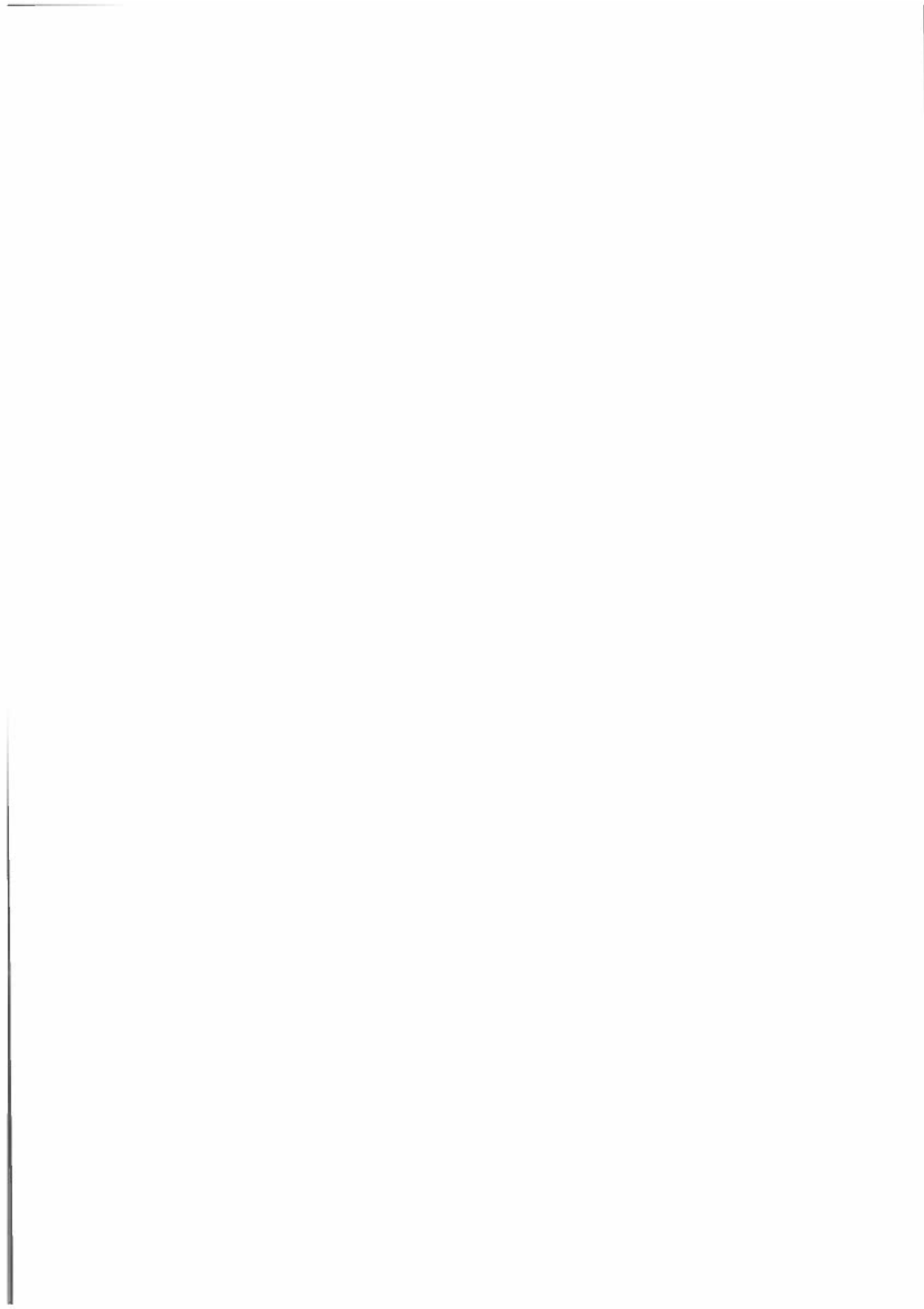
VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor FERMÍN OSWALDO SANTOS CÁCERES (en adelante, el señor SANTOS o el apelante) contra la decisión contenida en la carta R-SAC-031326-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 14 de marzo de 2019, el señor SANTOS presentó reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima recargó su tarjeta con S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles) a fin de transportarse al distrito de Villa María del Triunfo, por lo que después de validar su tarjeta en el torniquete para realizar dicho viaje debió de quedarle como saldo S/. 1.50 (uno con 50/100 Soles).



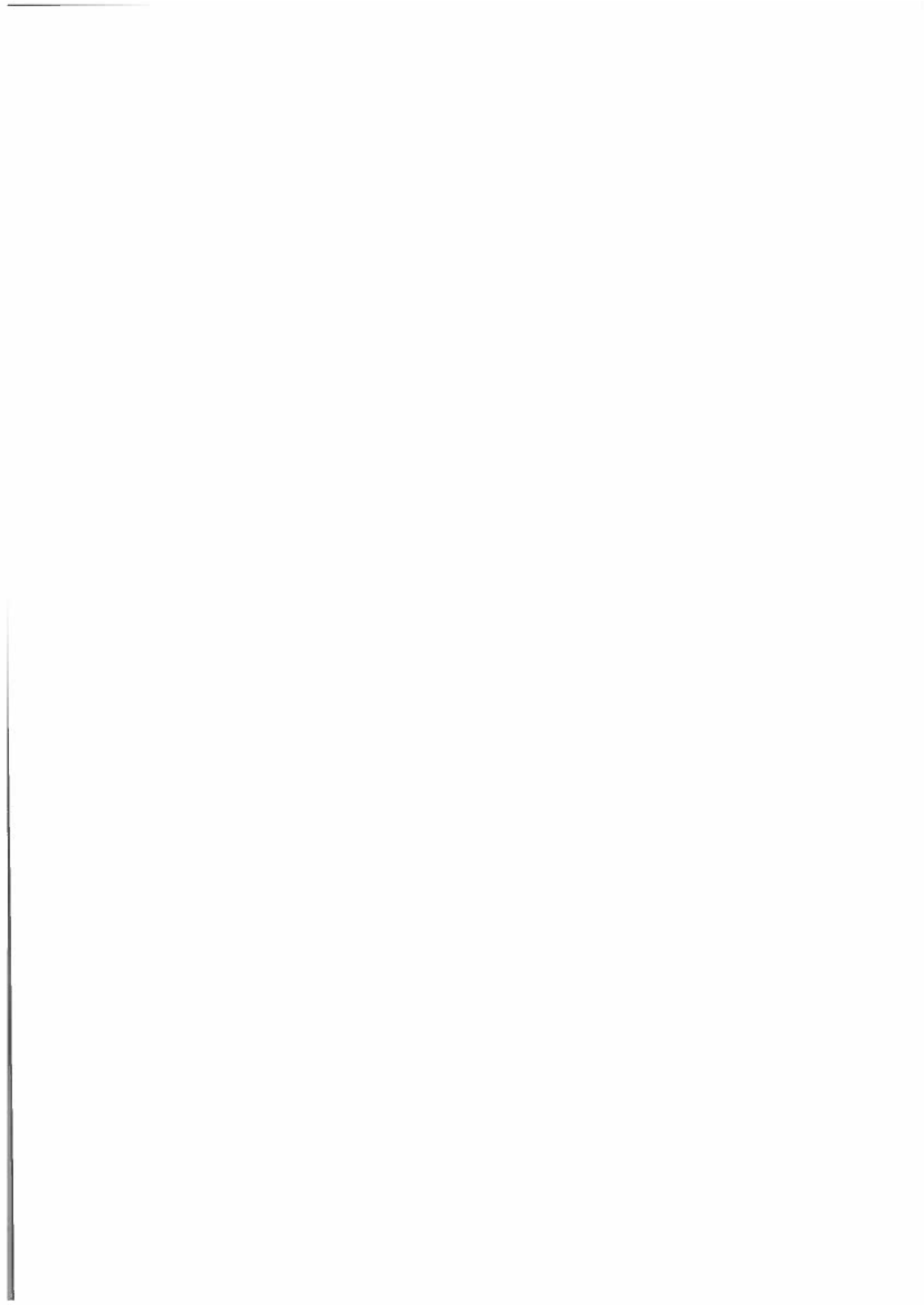


- ii.- Luego, ese mismo día, decidió regresar a Lima, dándose con la sorpresa al momento de validar su tarjeta por el torniquete que no tenía saldo alguno, pese a que debió tener S/. 1.50 (uno con 50/100 Soles) de saldo.
 - iii.- En consecuencia, al momento de validar su tarjeta en el torniquete la estación Grau se le debitó el cobro correspondiente a dos pasajes.
 - iv.- No es la primera vez que esto ocurre, debiendo considerarse cuánto dinero recauda GYM de esta ilícita forma, por lo que exige se visualice su ingreso por la estación Miguel Grau.
- 2.- Mediante carta R-SAC-031326-2019-SAC, notificada el 18 de marzo de 2019, GYM absolvió el reclamo presentado por el señor SANTOS declarándolo fundado en base a los siguientes argumentos:
- i.- Realizaron una verificación del caso mediante los movimientos de la tarjeta del señor SANTOS y las cámaras de su sistema de vigilancia, observando que el usuario validó su tarjeta por el torniquete de la estación Grau; sin ingresar a la zona de andenes, por lo que repitió la operación en el torniquete contiguo, luego de lo cual recién ingresó.
 - ii.- La acción del usuario generó un cobro adicional; no obstante, procederá a la devolución del pasaje adicional cobrado al señor SANTOS, por lo que lo invitan a apersonarse a su oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Cabitos a fin de proceder a realizar una recarga de S/. 1.50 (uno con 50/100 Soles).
- 3.- Con fecha 4 de abril de 2019, el señor SANTOS interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-SAC-031326-2019-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo y agregando siguiente:
- i.- No se encuentra de acuerdo con lo dispuesto en la carta R-SAC-031326-2019-SAC en el extremo que se ordena recargarle únicamente un solo pasaje de S/. 1.50 (uno con 50/100 Soles), debiendo reparársele con un monto de S/. 1 000.00 (Mil con 00/100 Soles) por todos los daños generados y que le siguen ocasionando.
 - ii.- En una anterior oportunidad al recargar S/. 10.00 (Diez con 00/100 Soles) en su tarjeta se robaron dos (2) pasajes, luego de lo cual decidió recargar S/. 5.00 (Cinco con 00/100 Soles) y le robaron un (1) pasaje, por lo que finalmente decidió recargar únicamente S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles) correspondientes a un pasaje de ida y de regreso, resultando que ahora también le robaron un (1) pasaje.
 - iii.- En consecuencia, lo obligan a realizar una larga cola para comprar únicamente un pasaje, perdiendo tiempo con el fin de evitar que le sigan robando los pasajes.





- iv.- Solicita que al ser GYM responsable de lo sucedido, sea el Estado el que administre la Línea 1 del Metro de Lima.
- 4.- El 22 de abril de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del presente procedimiento; agregando lo siguiente:
- i.- En las "Recomendaciones de Viaje" difundidas a través de su página web, informan a los usuarios que deben acercar su tarjeta a la lectora del torniquete una sola vez a fin de evitar cargos adicionales.
 - ii.- En el presente caso el usuario fue responsable del doble cobro al haber realizado una doble validación de su tarjeta por los torniquetes.
 - iii.- En relación al pedido efectuado por el señor SANTOS sobre que se le realice un pago de S/. 1 000.00 (Mil con 00/100 Soles) por los daños generados, el procedimiento de reclamo no es la vía idónea para solicitar el pago de una indemnización por daños. Asimismo, dicho pedido no formó parte del reclamo presentado por usuario.
 - iv.- Los presuntos cobros adicionales que habría sufrido anteriormente el señor SANTOS tampoco formaron parte del reclamo inicialmente presentado por este; ocurriendo que de la revisión del Reporte de su Tarjeta en los últimos seis (6) meses no ha detectado doble cobro alguno, salvo el que es materia de reclamo.
- 5.- El 26 de abril de 2019, el señor SANTOS presentó un escrito reiterando los argumentos expuestos a lo largo del presente procedimiento; agregando lo siguiente:
- i.- Amplia el pedido realizado mediante su apelación solicitando que GYM pague S/. 1 000 000.00 (Un millón con 00/100 Soles) a todos los usuarios agraviados por hechos como los reclamados, así como que se ordene la cancelación de la concesión de la línea 1 del Metro de Lima a favor Entidad Prestadora. Asimismo, que se oficie a la Fiscalía Anticorrupción del Ministerio Público a fin de que investiguen las razones por las cuales GYM tiene la concesión de la línea 1 del Metro de Lima.
 - ii.- De la visualización del video se aprecia que la grabación se realiza desde el interior de la estación, no pudiendo observarse si el usuario valida su tarjeta por el torniquete cuando la luz se encuentra encendida en color verde, por lo que el referido video está grabado a favor de la Entidad prestadora.
 - iii.- Asimismo, se puede apreciar que otro usuario, al no poder ingresar a la zona de andenes de la estación Miguel Grau tiene que hacerlo por debajo del torniquete, mientras que otro, al no poder ingresar se queda de pie frente al torniquete indignado.





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 R-SAC-031326-2019-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

- 7.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (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.
- 8.- Al respecto, de la revisión de ambos expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta R-SAC-031326-2019-SAC fue notificada al señor SANTOS el 18 de marzo de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que tenía el señor SANTOS tuvo para interponer recurso de apelación venció el 8 de abril de 2019.
 - iii.- La señora ROSARIO apeló la carta R-SAC-031326-2019-SAC el 4 de abril de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"VII. 11 Recurso de Apelación

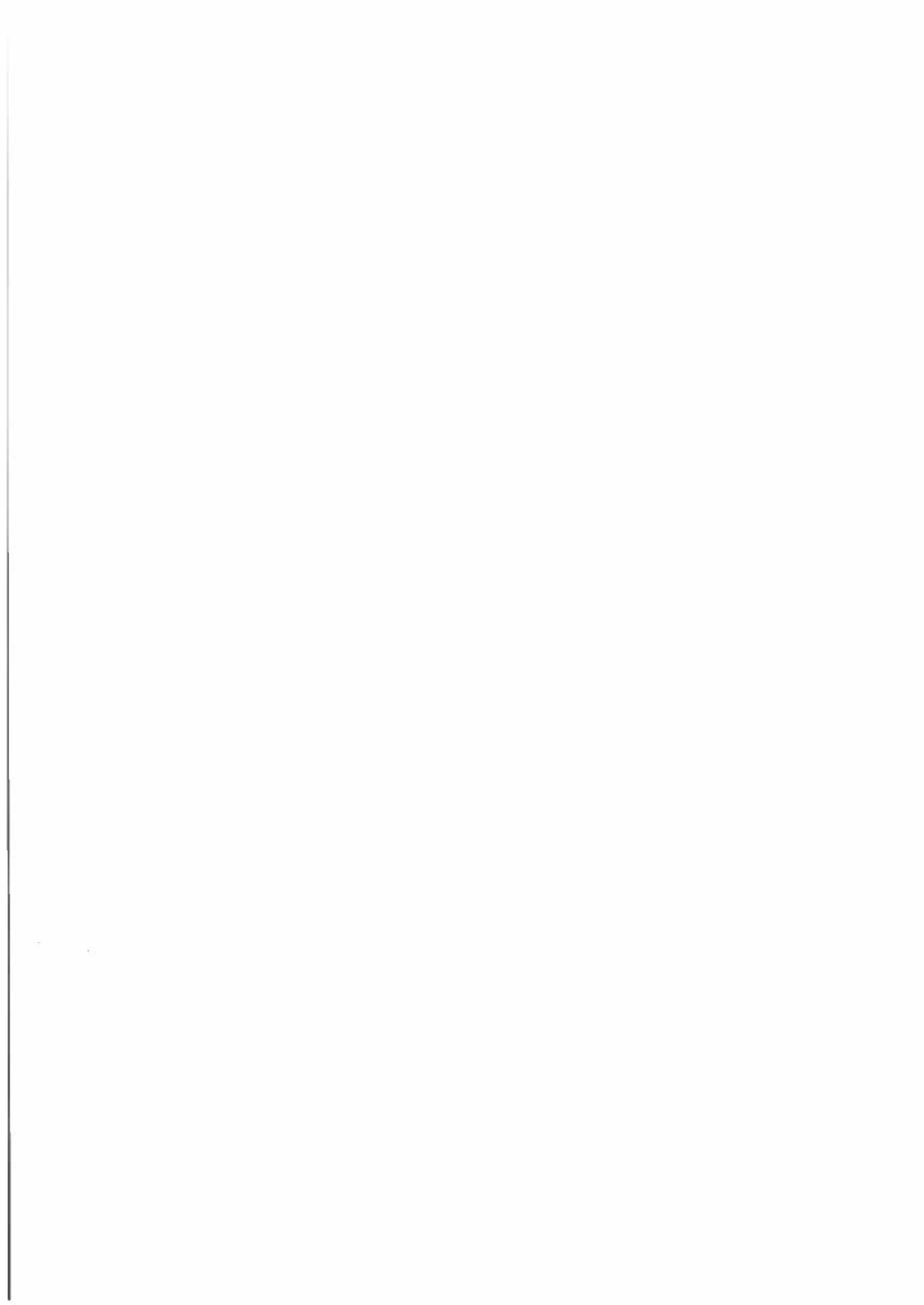
Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso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

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD OSITRAN, respectivamente.

"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".





- 9.- Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)³.
- 10.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones de fondo planteadas por las partes.

III.3.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 11.- En el presente caso, el señor SANTOS señaló que por responsabilidad de GYM al momento de validar su tarjeta en el torniquete de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, se debió de su tarjeta el costo correspondiente a dos (2) pasajes, esto es, S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles).
- 12.- Por su parte, GYM manifestó que luego de realizar una verificación de los hechos señalados por el señor SANTOS en su reclamo, detectaron que el cobro del pasaje adicional se generó por responsabilidad del usuario; no obstante, indicó que por criterio comercial procedía su devolución, razón por la cual declaró fundado el reclamo.
- 13.- Sobre el particular, cabe recordar que el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁴ define al reclamo del siguiente modo:

"b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN (...)".

[el subrayado y resaltado son nuestros]

- 14.- De lo expuesto, se desprende que el reclamo constituye un derecho petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.

³ TUO de la LPAG

"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".

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011 CD OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".





- 15.- Al respecto, el artículo 116 del TUO de la LPAG⁵ ha establecido que la solicitud de interés particular del administrado involucra la obtención de una declaración, reconocimiento u otorgamiento de un derecho.
- 16.- En el presente caso, la pretensión del reclamo del señor SANTOS consistía en que GYM se hiciera responsable por el cobro adicional de un pasaje.
- 17.- En atención a dicha petición, en su carta de respuesta al reclamo, GYM manifestó que por criterio comercial se haría responsable del reembolso pasaje adicionalmente cobrado al señor SANTOS, declarando fundado el reclamo presentado.
- 18.- En este punto cabe señalar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 330 del Código Procesal Civil⁶, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento⁷, el allanamiento como una forma especial de conclusión del proceso consiste en el acto por el cual el demandado acepta la pretensión dirigida contra él.
- 19.- En ese sentido, considerando que el procedimiento de reclamo constituye un derecho que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular, y que en el presente caso, GYM ha reconocido que se hará responsable del cobro del pasaje adicional al señor SANTOS reembolsando el monto pagado; se ha extinguido el objeto materia de discusión por el cual el usuario interpuso el reclamo contra GYM, correspondiendo que la Entidad Prestadora cumpla con devolver el pasaje adicionalmente cobrado al usuario.
- 20.- Ahora bien, cabe indicar que en su apelación el señor SANTOS estimó que los daños generados por habersele cobrado un pasaje adicional al hacer uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima ascendería a S/. 1 000.00 (Mil con 00/100 Soles) y no únicamente al costo correspondiente a un solo pasaje.

5 TUO de la LPAG

Artículo 116.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

6 Código Procesal Civil

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento.

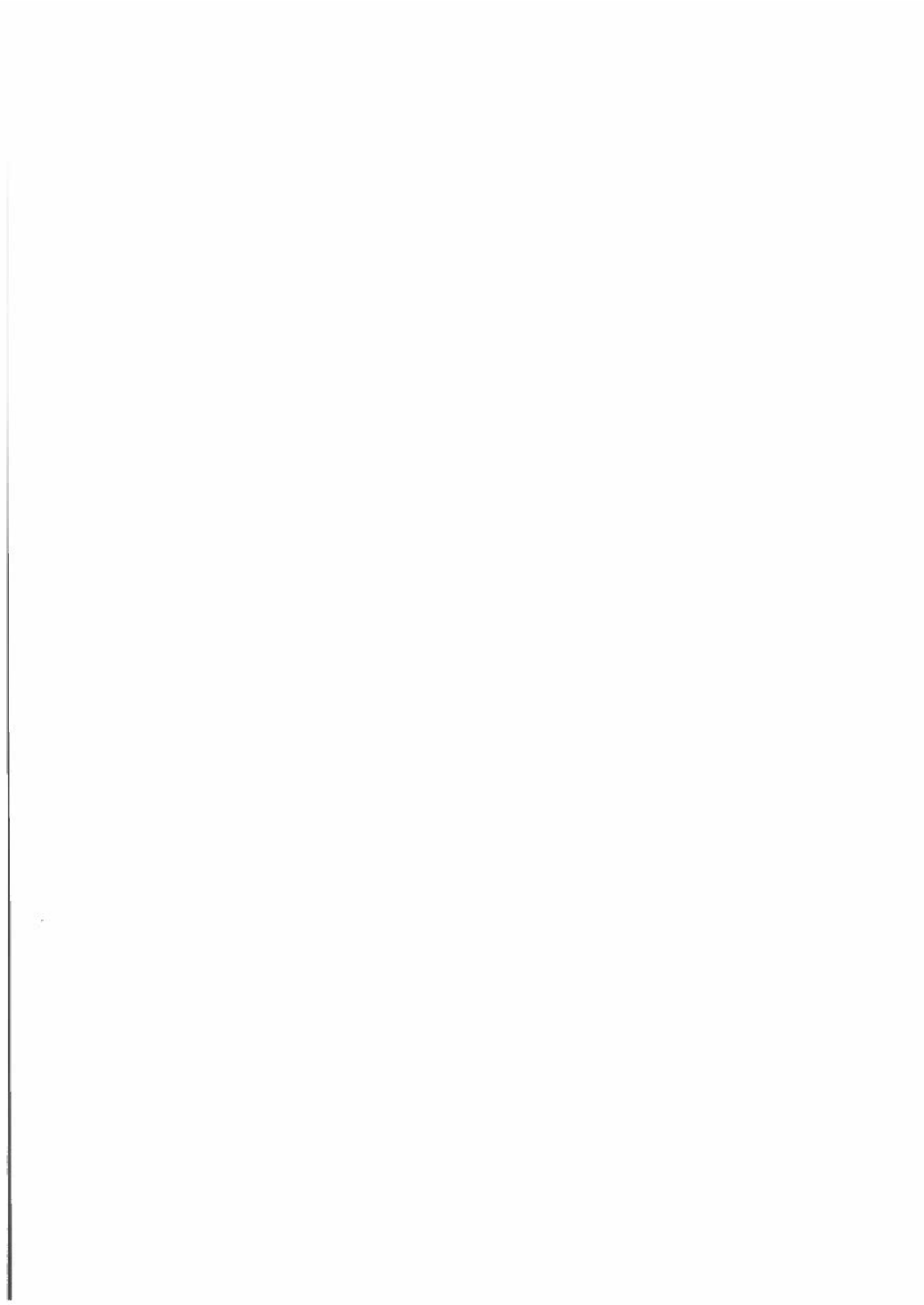
El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.

7 Código Procesal Civil

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.





- 21.- Sobre el particular, cabe señalar que los S/. 1 000.00 (Mil con 00/100 Soles) solicitados por el señor SANTOS no formaron parte de su reclamo presentado el 14 de marzo de 2019, no resultando además el TSC la autoridad competente para efectuar valoraciones o estimaciones de daños y perjuicios, lo cual resulta competencia de los órganos jurisdiccionales⁸.
- 22.- De otro lado, el señor SANTOS manifestó que hechos como el reclamado le han ocurrido a otros usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, razón por la cual solicitó que GYM pague a todos los usuarios agraviados S/. 1 000 000.00 (Un millón con 00/100 Soles), así como que se cancele la concesión de la línea 1 del Metro de Lima a favor de la Entidad Prestadora; debiendo de oficiarse a la Fiscalía Anticorrupción del Ministerio Público a fin de que investigue las razones por las cuales GYM tiene la concesión de la línea 1 del Metro de Lima.
- 23.- Cabe señalar que estas solicitudes tampoco formaron parte del reclamo presentado por el señor SANTOS mediante su escrito del 14 de marzo de 2019, estando referidas además a cuestiones que no encajan en un supuesto de reclamo, no corresponde sean atendidas por este Tribunal⁹.
- 24.- Consecuentemente, en la medida que GYM ha reconocido la pretensión del señor SANTOS, esto es, hacerse responsable del pasaje adicionalmente cobrado, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta R-SAC-031326-2019-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁰;

⁸ Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

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

(...) Luego de establecida dicha responsabilidad, el usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo entre las partes según lo pactado.

⁹ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) **RECLAMO:** La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".

¹⁰ Reglamento de Reclamos de 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;

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta R-SAC-031326-2019-SAC, mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. declaró **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor FERMÍN OSWALDO SANTOS CÁCERES, respecto del cobro de un pasaje adicional por el uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima; y declarar **IMPROCEDENTES** las demás pretensiones formuladas por el usuario en su recurso de apelación, en la medida que no constituyen materias de competencia de este Tribunal de acuerdo con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora FERMÍN OSWALDO SANTOS CÁCERES y a GYM FERROVÍAS S.A.

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, 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

*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".

