EXPEDIENTE : 04-2015-TSC-OSITRAN

APELANTE : [redacted]

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-SAC-009339-2014-SAC.

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 10 de agosto de 2016

SUMILLA: Si no se acredita el nexo causal entre el presunto servicio defectuoso brindado por parte de la Entidad Prestadora y los daños invocados por el usuario, entonces no es posible declarar su responsabilidad.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [redacted] (en adelante, señora [redacted] o la apelante) contra la decisión contenida en la carta R-SAC-009339-2014-SAC., emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- **ANTECEDENTES:**

1.- Con fecha 6 de noviembre de 2014, la señora [redacted] interpuso reclamo ante GYM, imputándole responsabilidad por los gastos en que incurrió como consecuencia de un accidente que sufrió en la Estación María Auxiliadora de la Línea 1 del Metro de Lima, señalando lo siguiente:

i.- El 29 de octubre de 2014, al bajar las escaleras de las instalaciones del metro, el piso de la Estación María Auxiliadora se encontraba mojado, lo que ocasionó que resbalara y cayera sobre su mano izquierda.

ii.- Al solicitar auxilio médico, el personal de seguridad le indicó que debía de esperar por lo menos media hora para que le dieran una pastilla; sin embargo, al no haber pastillas ni pomadas y sin saber que su mano se encontraba fracturada, optó por retirarse.

iii.- Posteriormente, con fecha 30 de octubre de 2014 y luego de confirmarse en una clínica que tenía dos fracturas en la mano izquierda, regresó a la Estación María Auxiliadora; no obstante lo cual, no se le quiso brindar ayuda alguna.

2.- Mediante carta R-SAC-009339-2014-SAC, GYM dio respuesta al reclamo presentado el 26 de abril de 2015 declarándolo infundado por los siguientes argumentos:

i.- En las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se cuenta con tópicos debidamente equipados para atender urgencias y emergencias de sus usuarios durante el horario de servicios. Asimismo, cuenta con personal capacitado a disposición de los usuarios a fin de velar por su seguridad.

ii.- De los hechos alegados por la señora [redacted] en su hoja reclamaciones, se verificó que al salir de la Estación Gamarra, y a pesar de que el personal de vigilancia privada la ayudó en la Estación María Auxiliadora y se le informó que sus estaciones contaban con tópicos a los cuales podría apersonarse, la señora [redacted] hizo caso omiso a dichas indicaciones y optó por retirarse voluntariamente de la estación. .

3.- La señora [redacted] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-SAC-009339-2014-SAC,indicando lo siguiente:

i.- Señaló que resultaba nula al haberse vulnerado los principios del debido procedimiento, veracidad, verdad material y ausencia de motivación, en la medida que en los fundamentos expuestos por GYM no existía una fundamentación jurídica ni sustentación probatoria.

ii.- Asimismo, manifestó que debido a la falta de tópicos y a que el personal de vigilancia de la empresa le manifestó en reiteradas ocasiones que no contaba con pastillas o cremas y le recomendó que fuera al Hospital María Auxiliadora al ser el lugar más cercano para atenderse, se vio en la necesidad de retirarse de la Estación.

iii.- Posteriormente, debido a que el dolor en su mano izquierda se incrementó, optó por acercarse a la Clínica Santa María a fin de realizarse una radiografía la cual concluyó que *presentaba "... fracturas incompletas en el borde anterior de la metafisis radial y en la apófisis estiloides del cubito. Leve osteopenia"*, lesión de gravedad que originó que no solo deje de laboral por la lesión sufrida, sino que siga incurriendo en gastos médicos.

4.- El 29 de diciembre de 2014, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, señalando lo siguiente:

i.- De la visualización del video correspondiente al día en que ocurrieron los hechos, se observa que la señora [redacted] expuso su integridad a una situación de riesgo, debido a que la usuaria corrió hacia el sistema de transporte, conducta que va en contra del comportamiento debido y diligente que los clientes deben mostrar y adoptar dentro del sistema del tren eléctrico.

ii.- No es cierto que la usuaria se haya encontrado en una situación de desprotección dentro de sus instalaciones pues se encontraban presentes sus colaboradores en todo momento, los que además le informaron que sus estaciones cuenta con tópicos a los

que podría apersonarse según amerite el caso; no obstante, la señora [redacted] hizo caso omiso a sus indicaciones y optó por retirarse voluntariamente de la dicha estación

5.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), en la audiencia de conciliación que se llevó a cabo el 14 de abril de 2016, en la cual no se pudo llegar a ningún acuerdo conciliatorio. El 15 de abril de 2016 se realizó la audiencia de vista de la causa, con el informe oral de la señora [redacted] quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por GYM.

ii.- Determinar si existió mal trato en contra de la apelante y si es amparable su pretensión

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7.- La materia del presente procedimiento está referido a que GYM no habría brindado un servicio de calidad al apelante pues este afirma que no se le proporcionó asistencia médica durante un accidente sufrido en las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, solicitando que GYM se haga responsable por los gastos médicos que incurrió debido a ello, situaciones que está prevista como supuesto de reclamos en los literales d) y f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[1] y en los literales c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en

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

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

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A , de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

(...)

f) Reclamos relacionados con daños y pérdidas en perjuicios de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVIAS S.A. .".

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

"Artículo 33 -

( ) Los reclamos que versen sobre

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

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes
( )"

adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[4] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[5] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

i.- La carta R-SAC-009339-2014-SAC fue notificada a la señora [redacted] el 2 diciembre de 2014.

ii.- El plazo máximo que la señora [redacted] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 24 de diciembre de 2014.

iii.- La señora [redacted] apeló con fecha 10 de diciembre de 2014, es decir dentro del plazo legal establecido.

10.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas respecto a la atención brindada a la señora [redacted] por parte del personal de GYM y los daños que ésta habría incurrido, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG[6].

---

[3] Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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, aprobado por la Resolución Nº 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 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 recurrid, 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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones Nº 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"

[6] LPAG

"*Artículo 209.- 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"

11.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre la nulidad

12.- De conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, dentro del procedimiento de reclamos las empresas prestadoras tienen el carácter de "*Entidad de la Administración Pública*" conforme al numeral 8 del artículo I de la LPAG[7], siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y en lo no previsto, las de la referida ley.

13.- Por consiguiente, según lo prescrito en el artículo 3 de la LPAG, la motivación es uno de los requisitos de validez que APM debe observar cuando emite actos administrativos que resuelven los reclamos de los usuarios[8].

14.- Asimismo, el numeral 6.1 del artículo 6 de la LPAG prescribe que la motivación deberá ser expresa, mediante:

a) Una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico; y,

b) La exposición de las razones jurídicas y normativas que, con referencia directa a los hechos alegados, justifican el acto adoptado.

15.- En un procedimiento administrativo las entidades de la Administración Pública se encuentran sujetas a la obligación de motivar expresamente las razones que justifican la emisión de un acto administrativo en un sentido u otro. Dicha conclusión tiene como correlato necesario la consecuente prohibición a la Administración Pública de dejar de pronunciarse sobre algunos de los hechos y pruebas que fueron aportados por los administrados en un procedimiento administrativo

16.- Por otro lado, y en la línea de lo antes señalado, de acuerdo con el artículo 10 de la LPAG, una causal de nulidad del acto administrativo es el defecto u omisión de uno de sus requisitos de validez, siendo uno de dichos requisitos el relativo a la motivación del acto administrativo.

---

[7] *LPAG*

"Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley. La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública:

( )

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia"

[8] *Sobre este tema ver la Resolución Final emitida en el Expediente N° 012-2011-TSC-OSITRAN.*

17.- Respecto del reclamo formulado por la señora [redacted] se debe indicar que de una lectura de la decisión emitida por GYM se observa que la Entidad Prestadora cumplió con pronunciarse respecto de las alegaciones esbozadas por la apelante, argumentando que el accidente se produjo debido a una supuesta imprudencia del usuario al acceder al sistema eléctrico de transporte y a que una vez ocurrido el accidente, pese a que sus estaciones contaban con tópicos debidamente equipados para su atención, habría decidido retirarse voluntariamente; consecuencia de lo cual no se evidencia una falta de motivación en el pronunciamiento ni afectación alguna al debido procedimiento.

18.- Asimismo, tampoco se acredita ni evidencia del expediente que la resolución impugnada haya incurrido en una vulneración a los principios de verdad material y veracidad, no habiendo precisado tampoco la apelante en qué constituirían tales vulneraciones.

Sobre la normativa aplicable

19.- Resulta pertinente señalar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador[9].

20.- 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[10].

21.- La señora [redacted] se encuentran dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social[11].

---

[9] *Código del Consumidor*

"Artículo 63°.- 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"

[10] *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"

[11] *Código del Consumidor*

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

22.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

23.- Ahora bien, en materia de daños es importante resaltar que el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria, y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo [12] (en adelante, RUIVF), establece por un lado, que los usuarios tienen derecho a la reparación por aquellos daños que sean provocados por negligencia de los funcionarios o dependientes de la Entidad Prestadora. Asimismo, señala que en los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto a dichos daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

24.- En ese sentido en el presente procedimiento el TSC no tiene atribuciones para efectuar valoraciones o estimaciones de los daños, pero sí es competente para declarar si la Entidad Prestadora es responsable o no de los referidos daños alegados por los apelantes.

25.- Como se indicó, el RUIVF establece que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido de estos y una obligación de la Entidad Prestadora. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

Respecto a la probanza de los daños

26.- Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

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

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

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

[El subrayado y resaltado es nuestro]

27.- Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

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"

[12] Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN

28.- Ahora bien, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "*la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso*".

29.- Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC), que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos[13].

30.- Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño. Al respecto, con un poco más de detalle, Juan Espinoza Espinoza señala que los elementos constitutivos de la responsabilidad civil (contractual o extracontractual) son[14]:

- La imputabilidad: la capacidad que tiene el sujeto para hacerse responsable civilmente por los daños que ocasiona.
- La ilicitud o antijuridicidad: la constatación que el daño causado no está permitido por el ordenamiento jurídico.
- El factor de atribución: el supuesto justificante de la atribución de responsabilidad del sujeto.
- El nexo causal: la vinculación entre el evento lesivo y el daño producido.
- El daño: que comprende las consecuencias negativas derivadas de la lesión de un bien jurídico tutelado.

31.- Ahora bien, tomando en consideración lo expuesto, cabe analizar en primer lugar si el evento referido por la señora [redacted] ocurrió como consecuencia de un mal servicio de GYM; así como también si luego de producido dicho evento existió o no alguna actuación no diligente por parte del personal de GYM que implicara no brindar asistencia a la señora [redacted], o brindarla defectuosamente.

32.- Es importante recalcar, que la seguridad es un derecho de los consumidores y usuarios recogido expresamente en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú[15].En ese sentido, el anexo 7 del contrato de Concesión establece lo siguiente:

---

[13] **Código Procesal Civil**

(...)

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

[14] ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "*Derecho de la Responsabilidad Civil*". Tercera Edición. Editora Gaceta Jurídica. Lima Perú.

[15] **Constitución Política del Perú**

"Artículo 65 - Protección al consumidor

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población"

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

1.1.1 La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.

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

(...)."

33.- En ese sentido, se desprende que GYM tiene, entre otros, el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones y salvaguardando la integridad de estos.

34.- Al respecto, GYM es el deudor de estas prestaciones frente a los usuarios; y cuando a través de sus dependientes cumple con ambas, no se le puede imputar responsabilidad por actuar con la diligencia esperada de acuerdo con el artículo 1314 del Código Civil[16].

35.- En el presente procedimiento se verificó que la señora [redacted] manifestó en su informe oral que la caída dentro de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima -Estación María Auxiliadora se produjo en circunstancias en las que accedió apresuradamente, pese a que el piso se encontraba mojado lo que provocó que resbalara y se produjera la referida caída. Asimismo, indicó que el piso se encontraba mojado debido a que en esa fecha había llovido.

36.- Consecuentemente, no existe en el presente caso controversia entre las partes respecto a las condiciones que propiciaron la producción del evento, en tanto este se produjo en circunstancias en las que la señora [redacted] transitaba apresuradamente en la estación obviando la circunstancia relativa a que el piso se encontraba resbaladizo por efectos de la lluvia o garúa.

37.- Ahora bien, como ya se ha mencionado, es deber de GYM garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica no solo velar porque las vías del tren y los vagones cumplan ciertos estándares de calidad, sino también que las Estaciones y espacios por los cuales transitan los usuarios sean seguros, pues todo ello forma parte del adecuado e idóneo proceso de embarque y desembarque de pasajeros.

38.- Siendo esto así, es evidente que en la eventualidad de que GYM se encontrase realizando labores de limpieza de las estaciones, andenes y accesos de la infraestructura del tren eléctrico, como podría ser el lavado de pisos, correspondería que cumpla con informar a los pasajeros de dichas labores a fin de evitar de que estos pudieran sufrir accidentes mientras

[16] Código Civil

"Artículo 1314.- Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso"

transitan por los lugares en los que se están realizando dichas labores, en la medida que los piso se podrían encontrar mojados o húmedos.

39.- Sin embargo, existen situaciones en las cuales las referidas instalaciones puedan verse afectadas por causas externas a la Entidad Prestadora, como podría ocurrir por causas de eventos atmosféricos, tales como el caso de lluvias o garúas, las cuales pueden caer particularmente sobre los andenes de la Línea 1 del Metro, ubicados en espacios abiertos o sin techo, consecuencia de lo cual podrían encontrarse mojados o húmedos, tal como sucede con pistas o carreteras.

40.- Al respecto, si bien GYM tiene la obligación de realizar los esfuerzos necesarios para garantizar las condiciones de uso idóneas de las estaciones y andenes de la Línea 1 del Metro de Lima, ante eventos atmosféricos como los detallados, también corresponde una conducta prudente de los usuarios en cuanto al uso de la infraestructura.

41.- Dicha conducta prudente implica que en caso los usuarios perciban que el uso de la infraestructura pudiera involucrar algún tipo de riesgo, por causa de efectos súbitos o inevitables, como podrías ser un accidente ocurrido en las vías o un evento atmosférico, como puede ser el caso de lluvias o garúas, actúen cautelosamente; evitando acciones temerarias o imprudentes, como es el acercarse a áreas en las cuales ha ocurrido un siniestro o correr cuando dichas áreas de la infraestructura pudieran encontrarse con obstáculos o mojadas.

42.- En atención a lo expuesto, este Tribunal considera que quien estaba en mejor posición de adoptar las precauciones que evitaran la caída ocurrida en las instalaciones de la Estación María Auxiliadora era, en el presente caso, la propia usuaria, pues como ha reconocido la señora [redacted], a pesar de que al momento de sucedidos los hechos se percató de que había llovido y que, por ende, el área de los andenes de la referida Estación se encontraban mojados o húmedos y consecuentemente, en condiciones inseguras o riesgosas para el tránsito de los usuarios; se movilizó apresuradamente con la finalidad de abordar el vagón del tren lo que provocó su caída.

43.- En ese sentido, la señora [redacted] como usuaria del servicio que brinda GYM, debió actuar con la diligencia y prudencia requerida al momento de transitar por una superficie que se encontraba húmeda o mojada.

44.- Cabe recordar, que de acuerdo con lo previsto en el artículo 104 del Código del Consumidor, cuando el proveedor logra acreditar la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, el proveedor queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a éste[17].

---

[17] Código del Consumidor

"*Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor*

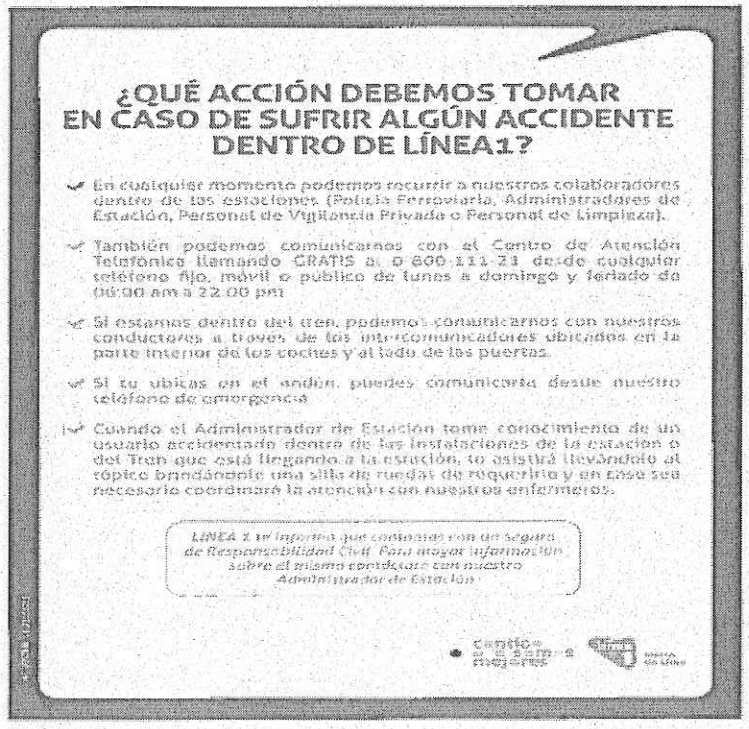
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado"

45.- En cuanto a la alegada ausencia de atención médica a la usuaria luego del accidente por parte de GYM, cabe señalar que de la propia declaración de la señora [redacted] se evidencia que optó por retirarse de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, habiendo indicado en el informe oral que luego de la caída sufrida consideró que solo había sufrido un golpe; ello, a pesar de que el personal de GYM le había manifestado que si esperaba se le brindaría asistencia médica.

46.- En ese sentido, se evidencia que no existió una negativa por parte de GYM a la prestación de asistencia médica a la apelante luego de ocurrida la caída en los andenes de la Estación María Auxiliadora, sino que la señora [redacted] optó por retirarse voluntariamente.

47.- De otro lado, es importante mencionar que GYM informa a los usuarios cuales son las acciones a seguir ante la ocurrencia de accidentes o daños dentro de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, como se aprecia a continuación:



48.- En atención a lo expuesto, no se evidencia del expediente administrativo la existencia de medios probatorios que acrediten que las lesiones sufridas por la apelante producto de la caída de la señora [redacted] al pretender ingresar al tren de la Línea 1 del Metro, haya sido consecuencia de un mal servicio brindado por la Entidad Prestadora o que ello haya sido consecuencia de una negativa de GYM de brindarle atención médica.

49.- Consecuentemente, al no haberse acreditado la ocurrencia de los hechos que configurarían un mal servicio por parte de GYM, ni tampoco la existencia de un nexo causal entre el presunto mal servicio brindado por la Entidad Prestadora y los daños alegados en el presente caso,

corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-SAC-009339-2014-SAC mediante la cual se desestimó el reclamo de la señora [redacted]

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 6o y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[18];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-SAC-009339-2014-SAC mediante la cual GYM FERROVIAS S.A. desestimó el reclamo presentado por la señora [redacted] quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [redacted] y a GYM FERROVÍAS S.A.

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

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

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

---

[18] *Reglamento de Reclamos de 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".