

EXPEDIENTE : 035-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Carta R-SAC-040520-2020-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 17 de junio de 2020

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución apelada que declaró improcedente el reclamo presentado por la usuaria, en la medida que el recurso de apelación contiene una pretensión distinta a la solicitada en el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-040520-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 30 de enero de 2020, la señora [REDACTED] presentó el Reclamo N° 040520 ante GYM manifestando que su tarjeta se encontraba bloqueada desconociendo el motivo de dicho bloqueo motivo por el cual solicitó se solucionara dicho inconveniente o se le entregara otra tarjeta.
2. Mediante Carta R-SAC-040520-2020-SAC emitida el 17 de febrero de 2020, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora [REDACTED] declarándolo fundado manifestando lo siguiente:
 - i. Se realizó la investigación correspondiente y se informó a la usuaria que se procedería a efectuar las medidas correctivas a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad, expresándole las disculpas por las molestias ocasionadas.

- ii. En tal sentido, se le solicitó apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos portando su DNI, la tarjeta bloqueada y la respuesta a su reclamo a fin de entregarle una nueva tarjeta y realizar el traslado de saldo correspondiente.
3. El 21 de febrero de 2020, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-040520-2020-SAC manifestando no encontrarse de acuerdo con la respuesta recibida, solicitando que adicionalmente se le reconociera el monto gastado en pasajes durante el bloqueo de su tarjeta ascendente a S/ 80 soles pues no resultaba justa la entrega de una tarjeta nueva únicamente con el saldo que contenía en la anterior.
4. El 12 de marzo de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo adjuntando un escrito de absolución en el cual solicitó se declarara improcedente la apelación presentada por la señora [REDACTED] y se confirmara lo dispuesto en la Carta R-SAC-040520-2020-SAC, argumentando lo siguiente:
 - i. GYM ha reconocido la solicitud de la señora [REDACTED] disponiendo la entrega de una tarjeta nueva tal cual fue solicitado literalmente en el petitorio de su reclamo.
 - ii. En el escrito de apelación la señora [REDACTED] señaló no estar de acuerdo con la Carta R-SAC-040520-2020-SAC, manifestando como nueva solicitud el reconocimiento de la suma de S/. 80 soles por concepto de gasto en pasajes.
 - iii. La apelante ha procedido a modificar el petitorio de su reclamo de manera incorrecta pues el órgano jurisdiccional de primera instancia ya se pronunció sobre el fondo del reclamo poniendo fin a ésta, no siéndole posible poder ampliar o modificar el petitorio del reclamo.
 - iv. Los procedimientos administrativos y todas las decisiones que dentro de ellos deben ser ejecutados deben de considerar el Principio de Congruencia Procesal, el cual determina que el órgano jurisdiccional no puede ir más allá del petitorio, el mismo que en el presente caso ha sido ampliado de manera unilateral en la apelación cuando ya había precluido la etapa procedimental para hacerlo.
 - v. En ese sentido, la reclamante ha presentado un recurso de apelación sobre un extremo que no ha sido visto ni analizado por el órgano de resolución de primera instancia, pues no formaba parte del reclamo Nº 040520.
 - vi. GYM mantiene la decisión contenida en la Carta R-SAC-040520-2020-SAC, por lo que se solicita a la reclamante seguir las indicaciones allí detalladas para la obtención de su nueva tarjeta y el traslado del respectivo saldo.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-040520-2020-SAC.
- ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. En el presente caso, la señora [REDACTED] presentó su reclamo ante GYM señalando que su tarjeta se encontraba bloqueada, motivo por el cual solicitó se solucionara dicho inconveniente o se le entregara otra tarjeta.
7. Ante ello, GYM declaró fundado el reclamo, solicitando a la señora [REDACTED] personarse a su Oficina de Atención al Pasajero a fin entregarle una nueva tarjeta y realizar el traslado del saldo correspondiente.
8. No obstante, la señora [REDACTED] apeló dicha decisión manifestando su desacuerdo con ella en la medida que la entrega de una nueva tarjeta y el correspondiente saldo resultaría insuficiente, motivo por el cual solicitó se le reconociera el monto gastado en pasajes durante el bloqueo de su tarjeta ascendente a S/ 80 soles.
9. GYM elevó la referida apelación solicitando se declarara improcedente por este Tribunal, atendiendo a que la usuaria había modificado el petitorio de su reclamo adicionando indebidamente una nueva pretensión pues en la decisión de primera instancia ya se habían pronunciado sobre la pretensión originalmente reclamada, no siendo posible ampliar o modificar el petitorio del reclamo en el recurso de apelación.
10. Ahora bien, de conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de GYM (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM)¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN)², el plazo que tiene el usuario

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 sustenta en diferente interpretación de las pruebas producidas, cuando se trate de cuestiones de puro derecho, se sustenta 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 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 y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-SAC-040520-2020-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 17 de febrero de 2020.
 - ii.- El plazo máximo para que la señora [REDACTED] interpusiera el recurso de apelación vencía el 09 de marzo de 2020.
 - iii.- La señora [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 21 de febrero de 2020, esto es, dentro del plazo exigido normativamente.
12. Ahora bien, de la revisión del expediente se evidencia que la señora [REDACTED] presentó su reclamo el 30 de enero de 2020, manifestando que su tarjeta se encontraba bloqueada solicitando expresamente que se solucionara el inconveniente o se le entregara otra tarjeta, siendo entonces la solución del problema de su tarjeta bloqueada su única pretensión o pedido
13. En atención a dicho reclamo, el 17 de febrero de 2020 GYM emitió la Carta R-SAC-040520-2020-SAC donde declaró fundado el reclamo por la señora [REDACTED] indicándole que se le entregaría una nueva tarjeta con el saldo correspondiente, consecuencia de lo cual, la Entidad Prestadora se pronunció sobre la única pretensión planteada por la usuaria concediéndole lo solicitado.
14. No obstante ello, el 21 de febrero de 2020 la señora [REDACTED] apeló dicha decisión manifestando su disconformidad con la misma indicando que resultaba insuficiente, solicitando que adicionalmente a la nueva tarjeta y saldo concedidos; se le reconociera el monto gastado en pasajes durante el bloqueo de su tarjeta ascendente a S/ 80 soles.
15. En atención a lo expuesto, se verifica que en el recurso de apelación, la señora [REDACTED] planteó una pretensión que no había sido formulada en su reclamo y que por ende, tampoco había sido objeto de pronunciamiento por parte de GYM en su decisión de primera instancia; esto es, el pedido a la Entidad Prestadora de reembolsarle los gastos incurridos durante el tiempo que su tarjeta estuvo bloqueada.
16. Al respecto, cabe señalar que los artículos 217 y 218 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) disponen lo siguiente:

"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".

"Artículo 217.- Facultad de contradicción administrativa

217.1. Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo (...)"

"Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1. Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación.

(...)"

[El subrayado es agregado]

17. En lo que refiere al recurso de apelación, el artículo 220 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

Artículo 220.- Recurso de apelación

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

[El subrayado es agregado]

18. Así pues, se verifica que si un administrado considera que un acto administrativo vulnera o lesiona alguno de sus legítimos derechos o intereses, puede ejercer su derecho de contradicción a través de los recursos administrativos de reconsideración o apelación antes citados.
19. En cuanto al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN, este indica respecto del recurso de apelación lo siguiente:

Artículo 58.- Legitimación para apelar

Cualquiera de las partes en el procedimiento, podrá interponer recurso de apelación, cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

[El subrayado es agregado]

20. Como se puede apreciar, el recurso de apelación se circunscribirá a discutir ante el superior jerárquico (este Tribunal) del órgano que expidió el acto impugnado (GYM), aquello que fue materia de pretensión en el reclamo formulado ante la primera instancia; sea sustentándose en una diferente interpretación de las pruebas ofrecidas, una diferente interpretación o aplicación del derecho; o, por último, alegando la existencia de nulidad en la resolución recurrida debido a la

existencia de vicios; más no, agregando a la pretensión o pedido planteado en el reclamo, una nueva pretensión o pedido mediante el recurso impugnatorio.

21. Como se ha señalado precedentemente, en su recurso de apelación la señora [REDACTED] planteó una pretensión que no había sido formulada en su reclamo; como es su pedido de que la Entidad Prestadora le reembolsara 80 soles de gastos en que habría incurrido durante el tiempo que su tarjeta estuvo bloqueada.
22. En consecuencia, corresponde que GYM cumpla con lo dispuesto en la Carta N° Carta R-SAC-040520-2020-SAC en la cual declara fundado el reclamo de la señora [REDACTED] debiendo entregarle una nueva tarjeta realizando el respectivo traslado de saldo.
23. Adicionalmente, corresponde que la Entidad Prestadora reembolse a la usuaria los gastos de transporte en los que acreditadamente incurra al trasladarse a las instalaciones de GYM para recibir su nueva tarjeta.
24. Finalmente, en la medida que GYM reconoció en su Carta R-SAC-040520-2020-SAC que se bloqueó injustificadamente la tarjeta de la usuaria informándosele que se adoptarían medidas correctivas a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad, corresponde remitir copia del expediente a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN a fin de que tome conocimiento de dichos hechos.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación interpuesto por señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la su Carta R-SAC-040520-2020-SAC GYM FERROVÍAS S.A S.A.

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

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) 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. (...)"

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- REMITIR copia de los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

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

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

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

NT 2020039693