



- iii.- Solicitó que GYM le reembolse los gastos médicos en los que incurrió como consecuencia del accidente sufrido.
2. Mediante Carta N° R-WEB-020119-2017-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- De la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad se observa que aproximadamente a las 10:58:48 horas del 29 de abril de 2017 arribó uno de los trenes a la estación Gamarra; sin embargo, debido a la gran cantidad de usuarios que se encontraban en el andén en ese momento no ha sido posible visualizar el accidente materia de reclamo.
- ii.- Sin perjuicio de lo expuesto, se debe tener en cuenta que el cerrado de puertas del tren se realizó en el tiempo establecido y no se reportaron irregularidades en el servicio.
- iii.- Posteriormente, siendo las 11:05:30 horas, se aprecia que el señor [REDACTED] descendió del tren en la estación La Cultura, saliendo a la calle sin evidenciar dificultad alguna para movilizarse.
- iv.- En las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se cuenta con tópicos equipados para atender urgencias de los usuarios que se produzcan fortuitamente, así como con personal capacitado que vela por su seguridad. Sin embargo, el señor [REDACTED] no comunicó al personal de GYM la ocurrencia del hecho reclamado
- v.- El hecho reclamado no se produjo por fallas en el sistema que pudieran ser imputadas a GYM sino por un hecho fortuito ocasionado por el propio usuario o terceros.
- vi.- GYM emite mensajes a través de equipos de difusión sonora instalados en todas las estaciones con la finalidad de informar a los usuarios sobre las normas de uso del sistema. Asimismo, dicha información se encuentra publicada en su página web en la sección preguntas frecuentes, conforme se aprecia a continuación:

"¿Cuáles son las recomendaciones para viajar en los trenes?"

- *Mantengámonos siempre detrás de la línea amarilla hasta que el tren llegue y se detenga, distribuyéndonos a lo largo del andén. Recordemos que el tren cuenta con 20 puertas de ingreso.*
- *Una vez que el tren se haya detenido, esperemos que se encienda la luz verde del botón de la puerta por la que vamos a ingresar y permitamos la salida de las personas que descienden antes de ingresar.*
- *Estemos atentos a la alerta de puertas mientras salgamos o ingresemos a los trenes. Evitemos intentar salir o ingresar al tren cuando la alerta se haya activado pues podríamos lastimarnos.*



- *Si vamos a permanecer dentro de los trenes, ubiquémonos lejos de las puertas, y si eventualmente estuviésemos cerca de ellas, ayudemos a salir a las personas saliendo e ingresando nuevamente.*
- *Adelantemos nuestro acercamiento a las puertas cuando estemos próximos a nuestro destino”.*

vii.- GYM cuenta también con los siguientes puntos de contacto para reportar irregularidades durante el servicio:

- *Personal de seguridad interna dentro de los coches que se encuentran recorriendo cada uno de ellos (en caso el modelo de tren lo permita), por lo que ante cualquier contratiempo dentro del sistema puede acudir a ellos.*
- *Intercomunicadores ubicados al lado de las puertas para alertar al conductor de cualquier situación irregular dentro del tren.*
- *Personal de seguridad en el andén del lado donde hay mayor afluencia del servicio en cada estación.*

viii.- Finalmente, cumplen con informar a los usuarios sobre las normas de uso del sistema mediante señaléticas dispuestas dentro de los trenes. Cabe precisar que en cada puerta de los trenes se cuenta con *stickers* adosados que indican “*Precaución con la distancia entre el andén y el vagón*”, por lo que si el usuario realiza una conducta contraria a lo indicado, pondrá en riesgo su integridad, no siendo dicha conducta atribuible a la Entidad Prestadora.

3. El 14 de julio de 2017, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta N° R-WEB-020119-2017-SAC señalando que el día en el que sufrió el accidente en el andén de la estación Gamarra no realizó reclamo alguno debido a que debía acudir a su centro de trabajo y consideró que la lesión sufrida en la pierna no era de consideración; no obstante, en las semanas siguientes su cuadro de salud empeoró.
4. Mediante Carta N° Reconsideración-R-WEB-020119-2017-SAC del 25 de julio de 2017, GYM declaró infundado el recurso de reconsideración presentado por el señor [REDACTED] señalando que los documentos presentados por el usuario en el referido recurso no constituían nuevos elementos de juicio para revocar la decisión inicialmente adoptada por la Entidad Prestadora.
5. El 16 de agosto de 2017, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° Reconsideración-R-WEB-020119-2017-SAC, señalando que había cumplido con presentar medios probatorios que acreditaban que sufrió el accidente al abordar el tren en la estación Gamarra, así como los comprobantes de los gastos en los que había incurrido para tratar la lesión sufrida, correspondiendo que GYM le brinde apoyo para continuar con el tratamiento requerido.



6. El 7 de septiembre de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i. Si bien el recurso de apelación presentado por el usuario contendría medios probatorios relacionados a un daño físico producto de un accidente que requirió que incurriera en gastos médicos; de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Gamarra no se demuestra que el alegado accidente realmente haya ocurrido dentro de dicha infraestructura, observándose incluso que el usuario caminaba sin dificultad al retirarse de la estación.
 - ii. Las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentran equipadas para brindar atención de primeros auxilios a los usuarios; sin embargo, en el presente caso el señor [REDACTED] no solicitó ayuda al personal de GYM por los canales de atención dispuestos para ello.
7. El 9 de enero de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa con la participación del representante de GYM, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta Nº Reconsideración-R-WEB-020119-2017-SAC de GYM.
 - ii.- Determinar la presunta responsabilidad de GYM en los hechos alegados por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

9. El reclamo materia del presente procedimiento está referido al accidente que sufrió el señor [REDACTED] al abordar el tren en la estación "Gamarra" de la Línea 1 del Metro de Lima, al haber introducido una de sus piernas en el espacio existente entre el andén y uno de los vagones del tren; hecho que puede considerarse como un supuesto de reclamo contenido en el literal f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

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."



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.

10. 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 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta Nº Reconsideración-R-WEB-020119-2017-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 27 de julio de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de agosto de 2017.

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

- 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.

(...)"

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

"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".

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 115-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 16 de agosto de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.

12. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.
13. 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

14. 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, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
15. 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 ley⁸.

⁶ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"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".

⁷ Código del Consumidor

"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".

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 115-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

16. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹; se advierte que en el presente caso el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
17. 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 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

18. Al respecto, cabe señalar que el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

"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.*
- (...)"

[El subrayado es nuestro]

19. Asimismo, cabe señalar que los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, vigente al momento de ocurrencia de los hechos, establecen lo siguiente:

"DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS

(...)

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

3 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"





Capítulo I

Derechos del Usuario

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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

(...)

k) A la Seguridad

Consiste en recibir los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación en de la ITUP vial y ferroviaria, así como el servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

(...)

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente".

[El subrayado es nuestro]

20. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso GYM, tienen el deber de brindar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.
21. Ahora bien, los numerales 32.5 y 32.7 literal g) del artículo 32 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que forman parte del Sistema Ferroviario Nacional (en lo sucesivo, Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional), aprobado por Decreto Supremo 039-2010-MTC, establecen que en las estaciones deberán existir tópicos implementados para proporcionar primeros auxilios en casos de accidentes y que el concesionario debe contar con un servicio de seguridad y vigilancia permanente en las estaciones e intervenir en la prestación de primeros auxilios a los heridos, transportándolos a una posta médica u hospital, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 32.- De la seguridad**

(...)

32.5. En las estaciones y patios deberán existir tópicos implementados para proporcionar primeros auxilios en caso de accidentes.

(...)

32.7. La organización ferroviaria deberá contar con un servicio de seguridad y vigilancia las 24 (veinticuatro) horas del día, para vigilar y proteger todas las áreas de servicio y dependencias operacionales de la organización, especialmente estaciones, subestaciones, vías férreas, patios, talleres, material rodante y centro de control operacional, interviniendo en:

(...)

g) Prestación de los primeros auxilios a los heridos, transportándolos a una posta médica u hospital y cuidando sus pertenencias".

[El subrayado es nuestro]

22. Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Derechos del usuario**Artículo 7.- De los derechos del usuario**

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

j) Al derecho a la reparación de daños

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".

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

- a) *En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.*



(...)

d) *En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente”.*

23. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.

III.2.3 Sobre la prueba de los daños

24. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

25. 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 es nuestro]

26. 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.
27. Sin embargo, 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”.*
28. 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 hechos¹⁰.

29. 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.

III.2.4 Sobre los hechos materia de reclamo

30. El señor ██████████ manifestó haber sufrido un accidente al abordar el tren en la estación "Gamarra" de la Línea 1 del Metro de Lima, indicando que al ceder el paso para que los pasajeros descendieran, introdujo una de sus piernas en el espacio existente entre el andén y uno de los vagones del tren.
31. El usuario agregó que si bien en ese momento no comunicó el accidente al personal de GYM, posteriormente presentó dolor, se le diagnosticó una contusión y se le prescribieron medicamentos; por lo que solicitó el reembolso de los gastos médicos incurridos.
32. GYM señaló que de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación se observaba que aproximadamente a las 10:58:48 horas del 29 de abril de 2017, arribó uno de los trenes a la estación Gamarra; sin embargo, debido a la gran cantidad de usuarios que se encontraban en el andén en ese momento no ha sido posible visualizar la ocurrencia del accidente materia de reclamo.
33. Asimismo, la Entidad Prestadora señaló que se apreciaba que aproximadamente a las 11:05:30 horas el señor ██████████ descendió del tren en la estación La Cultura, saliendo a la calle sin evidenciar dificultad alguna para movilizarse y que el usuario no comunicó a su personal haber sufrido un accidente. Agregó que el accidente sufrido por el señor ██████████ no se habría producido por fallas en el sistema que pudieran ser imputadas a GYM sino por un hecho fortuito ocasionado por el propio usuario o terceros y que en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan con tópicos equipados para atender urgencias de los usuarios que se produzcan fortuitamente, así como con personal capacitado que vela por su seguridad.
34. Finalmente, GYM señaló que cumple con informar a los usuarios sobre las normas de uso del sistema a través de equipos de difusión sonora instalados en todas las estaciones y a través de su página web.

¹⁰ 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.*



35. Conforme se ha indicado precedentemente, se evidencia que en su reclamo el señor [REDACTED] manifestó que al ceder el paso para que los pasajeros descendieran del tren, introdujo una de sus piernas en el espacio existente entre el andén y uno de los vagones, lo que le habría ocasionado lesiones en dicha extremidad¹¹.
36. En ese sentido, no se verifica que el usuario haya alegado que el accidente hubiera ocurrido por alguna deficiencia en el servicio prestado por la concesionaria, tal como una defectuosa señalización, o que existiera un obstáculo en el camino o piso resbaladizo.
37. Ahora bien, cabe señalar que respecto al uso de la infraestructura de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, se evidencia que GYM cumple con informar a los usuarios a través de su página web sobre las siguientes medidas de seguridad al momento de abordar el tren¹², como se aprecia a continuación:

Para utilizar nuestra LÍNEA 1 debemos seguir 4 simples pasos

1. Comprar o recargar nuestra tarjeta. Podemos consultar nuestro saldo directamente en las máquinas de autoservicio o solicitando ayuda a nuestros Administradores de Estación.
2. Para ingresar a la estación, acercar nuestra tarjeta a la lectora de uno de los torniquetes a nuestro lado derecho, esperar la lectura (check verde) e ingresar por la barra a nuestro lado izquierdo. Es en esta acción que se realiza el cobro por el viaje a realizar. Recordemos que para evitar errores en el cobro debemos esperar que la persona que esté antes que nosotros termine su ingreso para recién acercar nuestra tarjeta a la lectora. Si viajamos acompañados, y ambos entráremos con una sola tarjeta, deberemos utilizar el torniquete ENTRADA MULTIPLE. En caso no lo ubique, solicitemos ayuda a nuestros Administradores de Estación.
3. Dirijámonos al andén, esperar detrás de la línea amarilla, y una vez que el tren llegue y se detenga, presionar el botón para abrir las puertas e ingresar. Escuchemos atentos al sonido agudo de las puertas que indican que éstas están cerrándose; y cuando lo escuchemos evitemos salir o ingresar al tren. En cada estación, las puertas del tren se abren y cierran por un lapso promedio entre 15 y 20 segundos.
4. Para salir de la estación, acercar nuestra tarjeta a la lectora de uno de los torniquetes a nuestro lado izquierdo, esperar la lectura (check verde) e ingresar por la barra a nuestro lado derecho.

En nuestro sistema la validación de tarjetas se realiza al ingreso y salida de nuestras estaciones. Esta particularidad nos permite mejorar nuestra oferta de servicios en cada estación, evitar la evasión del pago por el servicio, e incrementar nuestra seguridad. Si hubiésemos ingresado acompañados, recordemos que para salir tendremos que utilizar la misma tarjeta con la que ingresamos a fin de evitar incomodarnos con los controles que nuestros colaboradores deben realizar.

Recordemos que nuestros trenes son un espacio de educación ciudadana y nuestra conducta nos ayuda a convivir mejor. Sigamos las siguientes recomendaciones para una mejor experiencia de viaje:

- Mantengámonos siempre detrás de la línea amarilla hasta que el tren llegue y se detenga, distribuyéndonos a lo largo del andén. Recordemos que el tren cuenta con 20 puertas de ingreso.
- Una vez que el tren se haya detenido, esperemos que se encienda la luz verde del botón de la puerta por la que vamos a ingresar y permitamos la salida de las personas que descienden antes de ingresar.

¹¹ Ver foja 1 del expediente.

¹² Información disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.lineauno.pe/atencion-al-cliente/preguntas-frecuentes>



38. Conforme se puede apreciar, GYM recomienda a los usuarios que antes de ingresar al tren se mantengan detrás de la línea amarilla trazada en el andén hasta que llegue el tren y se detenga, luego de lo cual deben permitir a los pasajeros descender del tren.
39. 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 estaciones y espacios por los cuales transitan los usuarios sean seguros, sino que informen a los usuarios sobre el adecuado uso de los mismos; lo que se acredita GYM viene cumpliendo.
40. No obstante, si bien GYM tiene la obligación de garantizar condiciones de uso idóneas de las estaciones y andenes, también resulta exigible una conducta prudente de los usuarios en cuanto al uso de la infraestructura, evitando acciones temerarias contrarias a las recomendaciones realizadas por la Entidad Prestadora, como por ejemplo cruzar la línea amarilla trazada en el andén cuando los pasajeros aun no han terminado de descender del tren, debiendo asumir el usuario la responsabilidad que pudiera derivarse de un eventual incumplimiento de su parte, tal como lo establece el artículo 9 del Reglamento de Usuarios¹³.
41. Ahora bien, de la revisión del expediente, no se aprecia medio probatorio alguno que acredite que el hecho materia de reclamo haya ocurrido por alguna conducta o acción que pudiera ser atribuible a la Entidad Prestadora.
42. Al respecto, debe recordarse que el numeral 2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados, esto es, a las partes, presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones¹⁴.

¹³ Reglamento de Usuarios del OSITRAN

"Obligaciones del Usuario

Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

a) *Conducta debida*

Utilizar la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.

El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas".

¹⁴ TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".



43. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que el señor NAVARRO acreditara que el presunto accidente que causó lesiones en una de sus piernas se produjo por algún defecto en la prestación del servicio brindado por GYM.
44. No obstante, no se aprecia que el señor [REDACTED] haya presentado medios probatorios que acrediten la responsabilidad de la Entidad Prestadora.
45. En tal sentido, en la medida que no ha quedado demostrado que el accidente sufrido por el usuario se haya debido a un hecho atribuible a GYM, según se ha explicado precedentemente, no corresponde que la Entidad Prestadora asuma los gastos médicos solicitados por el apelante.
46. En consecuencia, no habiendo quedado acreditado la ocurrencia del accidente referido por el señor [REDACTED] ni que este se debió a algún defecto en el servicio atribuible a GYM; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° R-WEB-020119-2017-SAC, mediante la cual declaró infundado el reclamo del usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN²⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° R-WEB-020119-2017-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], en la medida que no ha quedado acreditado que el accidente sufrido por el usuario se haya debido a un defecto en el servicio atribuible a la Entidad Prestadora.

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

Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 115-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [REDACTED] 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN