



- iii.- GYM debe asumir los gastos de las atenciones médicas que requiere como consecuencia de la caída que sufrió en la estación "Gamarra", así como exonerarla del pago de la tarifa por el uso del tren las veces que necesite acudir al hospital para recibir tratamiento médico.
2. Mediante Hoja de Reclamación N° 000407, de fecha 27 de agosto de 2017, la señora [REDACTED] señaló lo siguiente:
- i.- GYM ha incumplido el ofrecimiento realizado por teléfono de llevarla al centro de salud más cercano a su domicilio (Clínica Angloamericana) para que se le brinde la atención médica que requería, habiéndosele brindado ésta en una ambulancia de la empresa Alerta Médica que acudió a su domicilio.
 - ii.- El médico que la atendió en la ambulancia por encargo de GYM no se ha comunicado con ella desde esa fecha y la asistenta social que la Entidad Prestadora asignó a su caso no reúne las competencias mínimas necesarias, pues no entiende lo que ha solicitado.
 - iii.- Pese a que ha transcurrido una semana desde que sufrió el accidente en la estación "Gamarra", GYM no ha asumido su responsabilidad y no ha recibido su apoyo, lo que viene afectando su calidad de vida.
 - iv.- GYM conoce las limitaciones de la atención médica que brinda el Sistema Integral de Salud (SIS) por lo que no entiende la demora para disponer que se le brinde atención en la clínica privada más cercana a su domicilio, esto es, la Clínica Angloamericana.
 - v.- Debido a las lesiones que le ha producido la caída que sufrió en el andén de la estación "Gamarra" de la Línea 1 del Metro de Lima, no puede valerse por sí misma, por lo que resulta necesario que GYM contrate a una persona de su confianza para que la asista en su domicilio.
3. Mediante Carta N° LR-GAM-003-000400-2017-SAC, de fecha 5 de septiembre de 2017, GYM declaró fundado en parte el reclamo presentado por la señora [REDACTED] el 20 de agosto de 2017, señalando lo siguiente:
- i.- De la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Gamarra" se pudo observar que aproximadamente a las 14:45 horas del 19 de agosto de 2017, la señora [REDACTED] descendió del Tren N° 2 llevando un coche de compras en una mano y una bolsa en la otra, dirigiéndose hacia las escaleras del andén, momento en el cual sufrió una caída, luego de lo cual se reincorporó y se sentó en las sillas ubicados en dicho andén.



- ii.- Aproximadamente a las 14:49 horas, la señora [REDACTED] descendió al *hall* de la estación "Gamarra", retornando al andén a las 15:01 horas para abordar un tren con destino a la estación "Miguel Grau".
- iii.- La señora [REDACTED] solicitó auxilio al personal de la estación "Gamarra" utilizando los mecanismos disponibles para ello, por lo que a GYM no le fue posible activar en dicho momento el procedimiento establecido para la atención de accidentes sufridos por los usuarios dentro de las estaciones.
- iv.- Se encuentra acreditado que la caída de la señora [REDACTED] no se produjo debido a fallas del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima o por falta de limpieza en la estación "Gamarra".
- v.- Aun cuando el accidente que sufrió la señora [REDACTED] no se produjo por un hecho atribuible a GYM, al tomar conocimiento del mismo a través del reclamo activó su Plan de Contingencia denominado "Auxilio a Personas indispuestas por problemas de salud (malestar repentino) o accidente", en el que se contempla la posibilidad de evacuar a la persona afectada al centro de salud de la red del Ministerio de Salud (MINSa) más cercano.
- vi.- Atendiendo a lo dispuesto en el referido Plan de Contingencia, GYM envió una ambulancia de la empresa Alerta Médica al domicilio de la señora GUERRA, determinándose luego de la evaluación médica que la usuaria se encontraba estable y que no era necesario trasladarla a un centro de salud; sin embargo, ante la insistencia de la usuaria se le ofreció llevarla a un centro de salud de la red del MINSa, ofrecimiento que fue rechazado por la señora [REDACTED] quien solicitó inicialmente ser trasladada a una clínica particular, y posteriormente al distrito de San Isidro.
- vii.- Dentro del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, el cual incluye estaciones y trenes, GYM emite de manera recurrente mensajes para informar a los usuarios sobre las normas de uso y mecanismos de aviso en caso de requerir asistencia. Los mecanismos de aviso disponibles son los intercomunicadores ubicados en los andenes de las estaciones y en los trenes; el centro de atención telefónica (llamadas gratuitas desde cualquier teléfono fijo, móvil o público); y, el personal de la Línea 1 del Metro de Lima y de la Policía Ferroviaria presente en las estaciones y trenes.
- viii.- En cuanto al extremo del reclamo referido a que su personal no habría permitido que la usuaria formulara el reclamo en la estación "Angamos", indicándole que correspondía presentarlo en la estación "Gamarra"; corresponde declararlo fundado, habiendo tomado GYM las medidas correctivas correspondientes con el personal directamente involucrado en el hecho.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2017 TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

4. Mediante Carta N° LR-GAM-003-000407-2017-SAC, de fecha 6 de septiembre de 2017, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] el 27 de agosto de 2017, señalando lo siguiente:
- i.- Aun cuando la señora [REDACTED] no comunicó oportunamente a GYM que había sufrido una caída en la estación "Gamarra", desde el 20 de agosto de 2017, fecha en la cual tuvo conocimiento del hecho al recibir el reclamo de la usuaria, ha actuado de conformidad con lo que establece su protocolo de atención a usuarios que sufren accidentes dentro de las estaciones, siendo inexacto que no haya brindado apoyo a la reclamante.
 - ii.- Las peticiones de la señora [REDACTED] consistentes en la contratación de una persona de su confianza para que la asista en su casa y la prestación de atención médica a través de la Clínica Angloamericana no son compromisos que GYM deba asumir como parte del servicio brindado a la comunidad, más aun si se tiene en cuenta que la evaluación médica practicada a la usuaria evidenció que se encontraba en óptimas condiciones.
5. El 26 de septiembre de 2017, la señora [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en las Cartas N° LR-GAM-003-000400-2017-SAC y LR-GAM-003-000407-2017-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- No es una usuaria regular de la Línea 1 del Metro de Lima debido a la mala calidad del servicio. Desconocía la existencia de un tópico de urgencias en la estación "Gamarra", más aun si GYM no brinda información clara sobre los servicios que brinda.
 - ii.- No comunicó al personal de GYM de la estación "Gamarra" que había sufrido un accidente, lo que se debió a que en ese momento presentaba un trauma e imaginaba que se había fracturado la cadera u otra parte del cuerpo. Además, cuando una persona sufre un accidente presenta estrés post traumático y no es la víctima quien solicita auxilio sino que debe ser asistida por terceras personas.
 - iii.- Por dicha razón, es incomprensible que el personal de la estación "Gamarra" no se percatara de la caída que sufrió, más aun si GYM cuenta con cámaras dentro de las instalaciones de la referida estación.
 - iv.- Por otro lado, en la estación "Angamos" fue maltratada por el personal de GYM, pues se la desalojó de sus instalaciones con el apoyo de un policía por haber intentado abordar el tren para desplazarse hacia la estación "Gamarra" e interponer su reclamo. Asimismo, las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima no cuentan con un ambiente apropiado para que los usuarios registren sus reclamos en el Libro de Reclamaciones.
 - v.- La caída que sufrió en la estación [REDACTED] no fue fortuita como afirma GYM sino que se debió a la existencia de restos de yogurt en el piso del andén. Asimismo, no es



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2017 TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

verdad que se haya levantado inmediatamente después de la caída pues se encontraba muy adolorida y con diversas lesiones en el lado derecho del cuerpo.

- vi.- GYM le ofreció atención médica en clínicas privadas; sin embargo, el personal de la ambulancia de la empresa Alerta Médica que la atendió en su domicilio por encargo de la Entidad Prestadora pretendió trasladarla a un hospital público de la red del MINSA, incumpliendo lo ofrecido. Asimismo, permaneció mucho tiempo dentro de la referida ambulancia de Alerta Médica, hecho que puede considerarse como un secuestro.
 - vii.- El informe médico elaborado por Alerta Médica contiene errores, los que tendrían por finalidad minimizar la gravedad de las lesiones sufridas como consecuencia de la caída. Asimismo, debe señalar que el personal médico de la ambulancia no le practicó exámenes de diagnóstico, esto es, resonancias magnéticas o tomografías.
 - viii.- Las lesiones que presenta como consecuencia de la caída serán crónicas y afectarán su calidad de vida, por lo que corresponde que GYM le indemnice por los daños ocasionados a su salud.
6. El 17 de octubre 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.- La caída que sufrió la señora [REDACTED] en la estación "Gamarra" fue un hecho fortuito causado por pérdida de estabilidad debido a que la usuaria llevaba en ambos brazos objetos pesados, no siendo las consecuencias del accidente responsabilidad de GYM.
 - ii.- La señora [REDACTED] no solicitó auxilio al personal de GYM que se encontraba en la estación "Gamarra" pese a que contaba con diversos mecanismos disponibles para comunicar el accidente sufrido.
 - iii.- No es verdad que la señora [REDACTED] no fuera una usuaria regular del sistema pues durante el procedimiento ha reconocido que utiliza el servicio de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima desde hace varios años.
 - iv.- La usuaria ha señalado que luego del accidente sufrió estrés post traumático; sin embargo; dicha condición debe ser determinada por profesionales de la salud, no encontrándose acreditado que haya presentado dicho cuadro.
 - v.- La afirmación de la señora [REDACTED] según la cual el personal de Alerta Médica la mantuvo secuestrada en el interior de la ambulancia en la que se le brindó atención médica debe calificarse como una calumnia que no puede ser aceptada en el marco de la tramitación de un procedimiento administrativo que se desarrolla dentro del marco de la buena fe; alegación que ejemplifica claramente la conducta que ha tenido la usuaria a lo largo del presente procedimiento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2017 TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- vi.- La señora [REDACTED] ha aseverado, sin contar con prueba alguna, que los informes médicos emitidos por el personal de Alerta Médica que le practicó la evaluación física fueron elaborados con la intención de favorecer a GYM, afirmación inaceptable.
7. El 13 de diciembre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con la participación de la representante de GYM, quedando la causa al voto.
8. El 17 de diciembre de 2018, la señora [REDACTED] solicitó la realización de una nueva Audiencia de Vista de la Causa señalando que debido al fallecimiento de su señora madre debió ausentarse de la ciudad de Lima, por lo que no pudo asistir a la audiencia llevada a cabo el 13 de diciembre de 2018.
9. El 18 de diciembre de 2018, GYM presentó un CD conteniendo las imágenes de la caída sufrida por la señora [REDACTED] en la estación Gamarra, así como audios de las conversaciones telefónicas efectuadas entre la usuaria y el personal de GYM en los días posteriores a la caída.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

10. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en las Cartas N° LR-GAM-003-000400-2017-SAC y LR-GAM-003-000407-2017-SAC de GYM.
 - ii.- Determinar la presunta responsabilidad de GYM en los hechos alegados por la señora [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

11. El reclamo materia del presente procedimiento está referido a la caída que sufrió la usuaria en la estación "Gamarra" de la Línea 1 del Metro de Lima, la omisión de auxilio del personal de GYM y la negativa para permitirle formular su reclamo en la estación "Angamos"; hechos que configuran supuestos de reclamo contenidos en los literales d) y f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en los

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

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

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."



literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

12. 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.
13. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- Las Cartas N° LR-GAM-003-000400-2017-SAC y LR-GAM-003-000407-2017-SAC fueron notificadas a la señora [REDACTED] el 5 y 6 de septiembre de 2017, respectivamente.

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

(...)"

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

Precede 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 SOLUCION DE CONTROVERSIAS Y ATENCION DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 y 27 de septiembre de 2017, respectivamente.
- iii.- La señora [REDACTED] apeló ambas cartas con fecha 26 de septiembre de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
14. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO 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 de GYM por una presunta deficiente prestación del servicio.
15. 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 CUESTIONES PREVIAS:

Sobre la Hoja de Reclamación N° 000407 presentada por la señora GUERRA

16. Conforme se ha indicado precedentemente, mediante Hoja de Reclamación N° 000400, de fecha 20 de agosto de 2017, la señora [REDACTED] presentó un reclamo contra GYM manifestando que un día antes había sufrido una caída en la estación "Gamarra", que no había recibido auxilio de parte del personal de la Entidad Prestadora y que no se le habría permitido presentar su reclamo en la estación "Angamos" ni utilizar el tren sin pagar la tarifa respectiva para trasladarse a la estación "Gamarra", donde correspondía presentar el reclamo según le había sido indicado por el personal de GYM.
17. Asimismo, mediante Hoja de Reclamación N° 000407, de fecha 27 de agosto de 2017, la señora [REDACTED] señaló que GYM habría incumplido su ofrecimiento de llevarla a la Clínica Angloamericana para que se le brindara la atención médica que requería, habiéndose brindado esta únicamente en una ambulancia de la empresa Alerta Médica que acudió a su domicilio, agregando que al haberse afectado su calidad de vida, la Entidad Prestadora debía contratar a una persona de su confianza para que la asistiera en su domicilio.

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 236-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 2

18. Atendiendo a lo señalado por la señora [REDACTED] en la Hoja de Reclamación Nº 000407 del 27 de agosto de 2017, se advierte que tuvo por finalidad complementar lo manifestado en la Hoja de Reclamación Nº 000400 del 20 de agosto de 2017, documento a través del cual formuló su reclamo cuestionando la prestación de un servicio deficiente por parte de GYM.
19. En efecto, de lo consignado en la Hoja de Reclamación Nº 000407 del 27 de agosto de 2017, se aprecia que la señora [REDACTED] manifestó su malestar debido a una supuesta falta de interés de GYM por su caso, señalando que la Entidad Prestadora se habría comprometido a brindarle la atención médica que requería para tratar adecuadamente las lesiones sufridas como consecuencia de la caída.
20. En ese sentido, se verifica que en el presente caso la señora [REDACTED] presentó un reclamo a través de la Hoja de Reclamación Nº 000400 del 20 de agosto de 2017, que complementó a través de la Hoja de Reclamación Nº 000407 del 27 de agosto de 2017.
21. Cabe precisar que si bien GYM emitió las Cartas Nº LR-GAM-003-000400-2017-SAC y LR-GAM-003-000407-2017-SAC declarando fundada en parte e infundada las Hojas de Reclamación Nº 000400 y 000407 respectivamente; conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso la señora [REDACTED] formuló un único reclamo, correspondiendo a este Tribunal emitir un pronunciamiento por los hechos cuestionados el 20 de agosto de 2017, para lo cual se valorará lo manifestado por la usuaria a lo largo del procedimiento administrativo, a través de las Hojas de Reclamación Nº 000400 y 000407, así como su recurso de apelación y las demás piezas procesales del expediente.

Sobre la normativa aplicable

22. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley Nº 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.
23. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 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.

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 Nº 29158



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

24. 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 la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
25. 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

26. 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]

27. Asimismo, cabe señalar que los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 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:

"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".

9 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".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

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:

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

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]

28. 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.
29. 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



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 234-2017-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

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]

30. 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”.*

31. 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

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

33. 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]

34. 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.
35. 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”.*
36. 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.

37. 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

38. La señora [REDACTED] manifestó que sufrió una caída en el andén de la estación "Gamarra" de la Línea 1 del Metro de Lima debido a que en el piso había restos de yogurt que el personal de GYM no había limpiado.
39. Asimismo, manifestó que no recibió auxilio por parte del personal de la Entidad Prestadora, no se le trasladó a la clínica que solicitó (Angloamericana) para recibir la atención médica que requería, que el lapso de tiempo que permaneció en el interior de la ambulancia de Alerta Médica que GYM envió para que se le brinde atención médica calificaba como un "secuestro"; y, así como que el informe médico expedido por el personal de Alerta Médica contendría errores que tendrían por finalidad minimizar la gravedad de las lesiones sufridas con la intención de favorecer a GYM.
40. En atención a lo señalado, la señora [REDACTED] solicitó que la Entidad Prestadora asumiera los gastos de las atenciones médicas que requería para tratar las lesiones que presentaba como consecuencia de la caída.
41. Al respecto, GYM señaló que de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Gamarra" se observó que la caída de la señora [REDACTED] no se había producido debido a fallas del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima o por la falta de limpieza en la estación sino a un hecho fortuito en tanto que la usuaria perdió el equilibrio por llevar objetos pesados en ambos brazos. Asimismo, señaló que la señora [REDACTED] no solicitó auxilio al personal de la estación, no habiendo utilizado los mecanismos disponibles para ello, por lo que a GYM no le fue posible activar en dicho momento el procedimiento establecido para la atención de accidentes sufridos por los usuarios dentro de las estaciones.
42. En cuanto al traslado de la señora [REDACTED] a la clínica Angloamericana, GYM señaló que no es un compromiso que como Entidad Prestadora deba asumir como parte del servicio que brinda a la comunidad, añadiendo que envió una ambulancia de la empresa Alerta

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.



Médica al domicilio de la usuaria para que se le brindara atención médica, determinándose luego de la evaluación que se encontraba estable y que no era necesario trasladarla a un centro de salud; sin embargo, ante la insistencia de la usuaria se le ofreció llevarla a un centro de salud de la red del MINSA, ofrecimiento que fue rechazado por la señora [REDACTED]

43. En relación al alegado presunto "secuestro" que habría sufrido la señora [REDACTED] en el interior de la ambulancia de Alerta Médica, GYM señaló que dicha alegación constituiría una calumnia que no podía ser aceptada en el marco de la tramitación de un procedimiento administrativo que se desarrolla dentro del marco de la buena fe.
44. Finalmente, en cuanto a la afirmación de la usuaria referida a que el informe médico elaborado por el personal de Alerta Médica que le practicó la evaluación física contendría errores que tendrían por finalidad minimizar la gravedad de las lesiones sufridas con la intención de favorecer a GYM; la Entidad Prestadora señaló que la usuaria no contaba con prueba alguna de lo alegado.
45. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento de GYM denominado "Incidentes Relativos a Prevención de Riesgos, Gestión Ambiental y/o Seguridad Operativa"¹¹, en el cual luego de haber realizado un análisis del reclamo presentado por la señora [REDACTED], concluyó que la caída no se produjo en el lugar donde había restos de yogurt y que más bien se debió a un hecho fortuito no atribuible a la operación de la Línea 1 del Metro de Lima, conforme se aprecia a continuación:

"INCIDENTES RELATIVOS A PREVENCIÓN DE RIESGOS, GESTIÓN AMBIENTAL Y/O SEGURIDAD OPERATIVA

(...)

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La usuaria Roxana Guerra sufrió una caída en el andén de la estación Gamarra, en donde se puede apreciar que fue auxiliada por las personas que estaban a su alrededor.
- La caída de la usuaria Roxana Guerra fue un hecho fortuito no atribuible a causas de la operación de la Línea 1.
- La caída de la usuaria no se dio en el lugar donde existía 'yogurt en el piso'. La usuaria cae de manera fortuita al pisar la línea pododactil ubicada al ingreso de la escalera de acceso al andén.
- Según el registro de cámaras de CCTV de la Estación Gamarra hasta su salida por la zona de exonerados de la estación Miguel Grau no se evidencia que la usuaria solicite algún tipo de atención de primeros auxilios al personal de la Línea 1.
- La usuaria Roxana Guerra presentó al día siguiente de su caída un reclamo a través del libro de reclamaciones de la estación Gamarra. La Línea 1 al investigar el hecho procede

¹¹ Ver fojas 4 del expediente



a activar el procedimiento estipulado en el Plan de Contingencia "Auxilio a personas indispuestas por problemas de salud (malestar repentino) o accidente".

- La usuaria es atendida por personal médico de la empresa Alerta Médica, quien diagnostica lesiones leves que no requiere atención de emergencia en un centro de salud.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

46. Asimismo, de la revisión del expediente se constata que obra un CD que contiene las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Gamarra"¹², apreciándose que aproximadamente a las 14:46:05 horas de dicho día, la señora [REDACTED] descendió de un tren que arribó a la estación "Gamarra" y en circunstancias en que se desplazaba por el andén llevando en el brazo izquierdo una bolsa y jalaba con el brazo derecho un coche de compras, sufrió una caída a una distancia de aproximadamente un metro antes del lugar en el cual había restos de un líquido que sería yogurt en el piso, siendo ayudada inmediatamente a ponerse de pie por otros usuarios.
47. Finalmente, se aprecia que una vez que se reincorporó, la señora [REDACTED] se dirigió hacia las sillas ubicadas en el andén y permaneció sentada aproximadamente dos minutos antes de proseguir con su desplazamiento.
48. Teniendo en cuenta las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Gamarra", se confirma lo consignado en el documento de GYM denominado "Incidentes Relativos a Prevención de Riesgos, Gestión Ambiental y/o Seguridad Operativa" antes citado, esto es, que la señora [REDACTED] no se desplazó por el lugar en el que se encontraban los restos de yogurt, verificándose que la caída se produjo aproximadamente un metro antes del lugar donde se encontraban esos restos.
49. Atendiendo a lo expuesto, no se evidencia que la caída sufrida por la usuaria se haya producido como consecuencia de la presencia de yogurt en el andén de la estación o por algún defecto en el servicio brindado por GYM.
50. Por otro lado, conforme se ha indicado precedentemente, la señora [REDACTED] manifestó que luego de sufrir la caída el personal de GYM no le brindó auxilio, siendo los propios usuarios quienes la ayudaron a ponerse de pie.
51. Al respecto, cabe señalar que de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Gamarra", se aprecia que el lapso de tiempo transcurrido entre la caída de la señora [REDACTED] y el momento que se puso de pie fue de solo segundos, pues recibió ayuda de otros usuarios para levantarse rápidamente, luego de lo cual permaneció sentada en las bancas ubicadas en el andén por lapso aproximadamente de dos minutos antes de proseguir con su desplazamiento, por lo que no se puede determinar que luego de

¹² Ver fojas 41 del expediente.



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS Y ATENCION DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134 2017 TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

la caída hubiera permanecido sin ser auxiliada por el personal de la Entidad Prestadora en tanto que otros usuarios la auxiliaron de manera inmediata.

- 52. Sin perjuicio de lo expuesto, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe Médico L1-ML-UNIDAD MÉDICA 23-08-2017", suscrito por el doctor [REDACTED] médico cirujano de la empresa Alerta Médica que evaluó a la señora [REDACTED] por encargo de GYM luego de que sufrió la caída en la estación "Gamarra", en el que se consignó lo siguiente:



SEMISAC
Espacios en Salud Píndor y Empresarial
Servicios Especializados en
Medicina Integral S.A.C.

24
13

INFORME MÉDICO L1-ML-UNIDAD MÉDICA 23-08-2017

DE [REDACTED]

ASUNTO : Atención Médica a usuario

USUARIA : [REDACTED] (54 años)

DIRECCION : [REDACTED]

FECHA : 23 de Agosto del 2017

Hora de llegada al Domicilio de Atención: 15:30 hrs.

(...)

EXAMEN FÍSICO.

Hice examen físico de la lesión que presentaba: Equimosis leve en la muñeca y equimosis de II grado en región posterior de muslo derecho, encontrándose Hemodinámicamente estable. Sin embargo, la Sra. [REDACTED] (paciente) insistió en evacuación a Clínica, luego del ofrecimiento por la Trabajadora Social en ser trasladada al Hospital del MINSA la usuaria desiste del traslado; a solicitud de la usuaria fue trasladada hasta su domicilio quien refirió la Av. Tudela y Varela cuadra 2 en el distrito de San Isidro sin referir número de puerta, en todo momento fuimos acompañados por la Trabajadora Social.

Funciones vitales

FC 67 x, FR: 17X, T°: 36.8°C, Sat. O2: 88 %, PA: 110/80

DIAGNOSTICO:

1. Equimosis leve en la muñeca
2. Equimosis de II grado en región posterior de muslo derecho





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 136 2017 TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1


Alerta Médica


SEMISAC
Entidad en Salud Privada y Especialidad
Servicios Especializados de
Medicina Integral S.A.C.

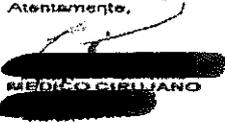
14

MANEJO A SEGUIR EN AMBULANCIA:

1. Control de funciones vitales
2. Evaluación física y neurológica
3. Se realizó apoyo en traslado a su domicilio hacia San Isidro

Sin más sobre el particular

Atentamente,


MEDICO CIRUJANO

53. Conforme se puede apreciar del Informe Médico citado, el resultado del examen físico practicado a la usuaria mostró que presentaba una *equimosis leve* en la muñeca y una *equimosis de II grado*¹³ en la región posterior del muslo de la pierna derecha, encontrándose *hemodinámicamente estable*¹⁴, no habiéndose reportado alguna situación de riesgo o peligro.
54. Teniendo en cuenta el informe médico citado, se constata que GYM brindó atención médica a la señora  luego de que tomó conocimiento de que había sufrido una caída en la estación "Gamarra".
55. En este punto, cabe señalar que si bien la señora  alegó que el informe médico expedido por el personal de Alerta Médica contendría errores que tendrían por finalidad minimizar la gravedad de las lesiones sufridas como consecuencia de la caída; ello no se encuentra acreditado, cabiendo recordar que el numeral 171.2 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 alegaciones¹⁵.
56. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que la señora  acreditara lo alegado; sin embargo, de la revisión del expediente se aprecia que, más allá de lo afirmado por la usuaria, no existen medios probatorios que acrediten ello.

¹³ *Equimosis o sangrado dentro de la piel puede ocurrir a partir de vasos sanguíneos rotos que forman diminutos puntos rojos (llamados petequias). La sangre también se puede acumular bajo el tejido en zonas planas más grandes (llamadas púrpura) o en una zona con hematomas grandes (llamada equimosis). Información tomada la página web de la Biblioteca Nacional de Medicina de los EE.UU, disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003235.htm>*

¹⁴ *Hemodinámicamente estable: que presenta parámetros hemodinámicos dentro de los límites normales (presión arterial y frecuencia cardiaca principalmente). Información tomada la página web de la Facultad de Medicina de la Universidad de Costa Rica, disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://163.178.193.176/aibc/Glosario/glosarioH.html>*

¹⁵ **TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

"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".



57. Asimismo, la señora [REDACTED] cuestionó el hecho de que GYM no la hubiera trasladado a la clínica Angloamericana para que se le brinde la atención médica que requería.
58. Al respecto, cabe señalar que el literal g) del numeral 32.7 del artículo 32 del Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional, establece la obligación del concesionario de contar con un servicio de seguridad y vigilancia las 24 horas del día para vigilar y proteger todas las áreas de servicio y dependencias operacionales de la organización, especialmente estaciones, interviniendo en la prestación de los primeros auxilios a los heridos, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 32.- De la seguridad

(...)

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]

59. Conforme se puede apreciar de la norma citada, la Entidad Prestadora se encuentra obligada a brindar primeros auxilios a los usuarios heridos y a transportarlos a una posta médica u hospital, no estableciéndose la obligación de trasladar a los usuarios que requieran atención médica a una clínica privada en particular, por lo que la Entidad Prestadora no incurrió en un incumplimiento al no haber trasladado a la señora [REDACTED] a la clínica Angloamericana.
60. En lo que respecta a la afirmación de la usuaria de que el tiempo que permaneció en la ambulancia de Alerta Médica calificaría como un "secuestro"; este Tribunal considera que ello más bien constituyó la evidencia de que recibió atención médica por parte de la Entidad Prestadora.
61. En ese sentido, cabe señalar que si bien la señora [REDACTED] solicitó en su reclamo el reembolso de los gastos médicos en los que podía incurrir para tratar las lesiones ocasionadas por la caída sufrida en la estación "Gamarra"; en la medida que según se ha desarrollado precedentemente ha quedado acreditado que la caída no se debió a un hecho atribuible a GYM y recibió la atención médica respectiva, no corresponde disponer que la Entidad Prestadora asuma los gastos médicos solicitados por la usuaria.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134, 2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 62. Por otro lado, la señora [REDACTED] señaló que el personal de GYM no le habría permitido presentar su reclamo en la estación "Angamos", indicándole que correspondía que lo presentara en la estación "Gamarra", por ser este el lugar donde había ocurrido el hecho materia de cuestionamiento.
- 63. Al respecto, GYM señaló que correspondía declarar fundado este extremo del reclamo y que estaba tomando medidas correctivas inmediatas con el personal directamente involucrado en dicho hecho. En ese sentido, de la revisión del expediente se aprecia que GYM presentó el documento denominado "Formato de Acciones de Mejora de Estaciones"¹⁶, el mismo que se reproduce a continuación:

FORMATO DE ACCIÓN DE MEJORA DE ESTACIONES				00-010-ATC-FOR-002
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
JSAC		SOP	GOPF	05/07/17
Página				1 de 1
COLAB.	[REDACTED]	ANGAMOS		ESTACIÓN
DNI	D71717072	[REDACTED]		JEFE DE ESTACIONES
CARGO	AGENTE DE ESTACIÓN	26/08/2017		FECHA DE ACCIÓN DE MEJORA
PROCESO INVOLUCRADO				
Evaluación de Desempeño		<input type="checkbox"/>		
Gestión de Reclamos		<input checked="" type="checkbox"/>		
Gestión de Objetos Perdidos		<input type="checkbox"/>		
DETALLE DE MEDIDA ENCONTRADA				
LA COLABORADORA NO BRINDO EL LIBRO DE RECLAMOS PORQUE NO TENIA CONOCIMIENTO QUE UN USUARIO PUEDE COLOCAR UN RECLAMO EN CUALQUIER ESTACIÓN, INDEPENDIEMENTE SI LA DISCOMFORMIDAD ES EN EL LUGAR DONDE ES SOLICITADO EL LIBRO DE RECLAMACIONES.				
ACUERDO DE COMPROMISO				
ME comprometo a cumplir los compromisos brindados en relación a la entrega del libro de reclamaciones ante el cliente que se desee colocar a pesar de que esta sea la estación donde ocurriera el hecho.				
Plazo de cumplimiento: 27/08/2017				
[REDACTED] 71717072		[REDACTED] JEFE DE ESTACIONES LIBRETA - EMBA 40 LIMA		

- 64. Conforme se puede apreciar del documento citado, con fecha 27 de agosto de 2017, la trabajadora de GYM [REDACTED], quien no habría permitido a la señora [REDACTED] consignar su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la estación "Angamos" aduciendo que correspondía que lo registrara en la estación "Gamarra" por haber sido ese

¹⁶ Ver folio 22 del expediente



el lugar en el que ocurrió el accidente; reconoció dicho error y se comprometió a que en lo sucesivo cumpliría con facilitar dicho libro a los usuarios que lo solicitasen independientemente de la estación en la que hubiera ocurrido el hecho materia de cuestionamiento.

65. La señora [REDACTED] también señaló que GYM no brindaría información sobre la existencia de tópicos de primeros auxilios en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima; que fue maltratada por el personal de GYM de la estación "Angamos" al haberla retirado de sus instalaciones con ayuda de un policía por haber intentado utilizar el tren para desplazarse hacia la estación "Gamarra" e interponer su reclamo; así como que las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima no contarían con un ambiente apropiado para que los usuarios registren sus reclamos en el Libro de Reclamaciones.
66. Respecto a la presunta falta de información sobre la existencia de tópicos de primeros auxilios en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima alegada por la usuaria; cabe señalar que habiéndose verificado que en la medida que otros usuarios ayudaron a la usuaria a ponerse de pie inmediatamente después de que se produjo la caída, dicho accidente no pudo ser advertido por el personal de GYM a efectos de trasladarla al tópico de la estación, constatándose además que la usuaria no comunicó la ocurrencia del evento a dicho personal, optando por retirarse de la estación por sus propios medios.
67. En cuanto al alegado maltrato que la usuaria habría sufrido de parte del personal de GYM de la estación "Angamos" que la habría retirado de sus instalaciones con ayuda de un policía por haber intentado utilizar el tren para desplazarse hacia la estación "Gamarra" e interponer su reclamo; cabe reiterar que el numeral 171.2 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 alegaciones¹⁷.
68. Teniendo en cuenta ello, correspondía que la señora [REDACTED] acreditara lo alegado, es decir, que el personal de la estación "Angamos" le habría brindado un trato inadecuado; sin embargo, de la revisión del expediente se aprecia que, más allá de lo afirmado por la señora GUERRA, no existen medios probatorios que acrediten lo alegado.
69. Asimismo, en lo que refiere a que las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima no contarían con un ambiente apropiado para que los usuarios registren sus reclamos en el Libro de Reclamaciones; cabe señalar que el hecho de que la señora [REDACTED] utilizara hasta en dos oportunidades el Libro de Reclamaciones ubicado en la estación "Gamarra" demuestra que este se encontraba a disposición de la usuaria para la presentación de su

¹⁷ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

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".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134 2017-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

reclamo, no habiendo precisado ni sustentado su alegación sobre el alegado ambiente inapropiado.

70. Finalmente, conforme se ha indicado precedentemente, el 17 de diciembre de 2018, la señora [REDACTED] solicitó la realización de una nueva Audiencia de Vista de la Causa e Informe Oral, señalando que debido al fallecimiento de su señora madre debió ausentarse de la ciudad de Lima, por lo que no pudo asistir a la audiencia llevada a cabo el 13 de diciembre de 2018, a la cual fue debida y oportunamente notificada. Al respecto, cabe señalar que la señora [REDACTED] no ha cumplido con acreditar con medio probatorio alguno el hecho que habría impedido su asistencia a la referida audiencia, desestimándose dicha solicitud.
71. En consecuencia, no habiendo quedado acreditado que la caída que sufrió la usuaria se debió a hechos atribuibles a GYM, la falta de auxilio alegada ni los otros hechos cuestionados por la usuaria, habiéndose acreditado únicamente, conforme ha sido reconocido por GYM, que su personal de la estación "Angamos" no entregó el Libro de Reclamaciones cuando fue solicitado; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° LR-GAM-003-000400-2017-SAC mediante la cual declaró fundado en parte el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN²⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° LR-GAM-003-000400-2017-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. que declaró **FUNDADO EN PARTE** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] en la medida que no ha quedado acreditado que la caída sufrida por la usuaria en la Estación "Gamarra" de la Línea 1 del Metro de Lima se haya debido a deficiencias en el servicio atribuibles a la Entidad Prestadora, ni la falta de auxilio alegada; así como lo demás que contiene la referida decisión.

²⁸ 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° 136-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora [REDACTED] y a GYM FERROVIAS 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**