



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 173-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00414-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Molivo: Firma Digital
Fecha: 29/10/2024
15:40:54 -0500

EXPEDIENTE N° : 173-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA :

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO :

Decisión contenida en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00414-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 17 de octubre de 2024

SUMILLA: *Habiéndose acreditado que el personal de la boletería de la estación Angamos, rechazó injustificadamente la solicitud del usuario de entrega de una nueva "tarjeta de edición de colección", en vista que la vendida se encontraba rayada, corresponde declarar fundada la apelación.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 18 de agosto de 2023, el usuario interpuso, vía telefónica, un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- A las 20:24 horas del 18 de agosto de 2023, adquirió una "tarjeta de edición de colección", de color negro, en la boletería de la estación Angamos.
 - ii.- Al intentar ingresar al sistema de la Línea 1, se percató de que la mencionada tarjeta presentaba rayones, que afectaban su apariencia de nueva, haciéndola parecer desgastada y en mal estado, razón por la cual retornó a la boletería para solicitar el cambio por otra tarjeta.
 - iii.- El personal de la boletería se negó a atender la solicitud, aduciendo que no correspondía cambio alguno y que debía comunicarse con el centro de atención telefónica de la Entidad Prestadora.



Calle Los Negocios 152, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 173-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00414-2024-TSC-OSITRAN

- iv.- En virtud de ello, solicitó vía reclamo que la Entidad Prestadora le otorgue una nueva tarjeta en buen estado y que la entrega se realice en la estación San Carlos, por ser la más cercana a su domicilio.
2. Mediante Carta R-CAT-064312-2023-SAC, notificada el 6 de septiembre de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, argumentando lo siguiente:
- i.- En los casos de hurto, daño, pérdida o extravío de la tarjeta, la responsabilidad recae en el pasajero, salvo si el daño es de origen técnico y ocurre dentro de los primeros treinta (30) días posteriores a la entrega de la tarjeta (periodo de garantía). En este último supuesto, previa evaluación por parte de la Entidad Prestadora se procederá a ejecutar las acciones correctivas correspondientes, si así se determina. Precisó que esta información se puede encontrar en su página web.
- ii.- Adicionalmente, se invitó al usuario a acudir a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos o en la estación Presbítero Maestro, presentando su DNI y la tarjeta materia del reclamo, para que esta sea revisada. De proceder el cambio, se entregará una nueva tarjeta y se trasladará el saldo correspondiente, quedando la tarjeta objeto del reclamo con la Entidad Prestadora.
3. Con fecha 24 de septiembre de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo y agregando que la evaluación de procedencia del cambio de tarjeta por parte de la Entidad Prestadora no aseguraba la aceptación de su solicitud. En atención a ello, solicitó la evaluación de su caso a la brevedad posible, para que la Entidad Prestadora acceda al cambio de su tarjeta por una nueva de la misma condición ("edición de colección") y se disponga el traslado del saldo correspondiente.
4. El 12 de octubre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC.
5. Con fecha 26 de septiembre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del usuario referido a que el personal de boletería de la estación Angamos se negó a atender su solicitud



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 173-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00414-2024-TSC-OSITRAN

de cambio de tarjeta, a pesar de que esta presentaba rayones que afectaban su apariencia, haciéndola parecer desgastada y en mal estado; supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A.¹ aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN² aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-064312-2023-SAC fue notificada al usuario el 6 de septiembre de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 27 de septiembre de 2023.

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **Reglamento de Reclamos 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 (...)"

³ **Reglamento de Reclamos 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 TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

(...)

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. 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 Reclamos de 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo supervisor de la
inversión en infraestructura de
transporte de uso público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 173-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00414-2024-TSC-OSITRAN

- iii.- El usuario interpuso el recurso de apelación con fecha 24 de septiembre de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
11. 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

Sobre el marco jurídico aplicable

12. Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector⁷, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁸.
13. Esto es concordante con el numeral 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 ley⁹.
14. De acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, los consumidores son los destinatarios finales de los servicios que se les

⁶ TUO de la LPAG

"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".

⁷ Disposiciones que constituirán normas especiales, frente al Código del Consumidor.

⁸ Código del Consumidor

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos"

"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁹ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores"

Los Organismos Reguladores:

(...)

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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 173-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00414-2024-TSC-OSITRAN

brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social¹⁰. Teniendo en cuenta dicha definición, el usuario se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.

15. En consecuencia, el marco jurídico aplicable al presente caso comprende, además del Contrato de Concesión y la normativa especial, al Código del Consumidor.

Sobre las obligaciones de la Entidad Prestadora

16. Al respecto, en los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN¹¹, se establece que:
- Los usuarios tienen el derecho a exigir de las Entidades Prestadoras, la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles de servicio dispuestos en cada contrato de concesión.
 - Las Entidades Prestadoras tienen la obligación de prestar servicios a los usuarios, con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión.
17. Ahora bien, con relación al servicio de “venta de boletos y otros medios de pago”, en el numeral 8.5 del Contrato de Concesión, celebrado entre el Estado Peruano y la Entidad Prestadora, se establece que corresponde a esta última brindar dicho servicio de conformidad con las leyes aplicables¹².

¹⁰ **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”.

¹¹ **Reglamento de Usuarios**

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadora

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

a. 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 y disposiciones del OSITRAN (...).

[El subrayado es nuestro]

¹² **Contrato de Concesión**

“8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables”.

[El subrayado es nuestro]



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 173-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00414-2024-TSC-OSITRAN

18. Adicionalmente, en el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, se establece que la Entidad Prestadora deberá asignar el personal necesario para asistir a los usuarios en la emisión de tarjetas¹³.

Sobre los hechos materia de reclamo

19. Conforme se aprecia de lo expuesto en los antecedentes de la presente Resolución, en tanto el usuario señaló que adquirió una tarjeta de edición de color negro, que presentaba rayones que afectaban su apariencia de nueva y que la Entidad Prestadora no ha negado, ni contradicho lo señalado por el usuario, no resulta este hecho del reclamo un punto controvertido, debiéndose aceptar como cierto lo afirmado por el usuario¹⁴. En ese sentido, el análisis del Tribunal se centrará en analizar si, conforme al marco jurídico aplicable, procedía o no amparar la solicitud de cambio de la tarjeta.
20. Sobre el particular, la Entidad Prestadora, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio¹⁵, ha promocionado a través de su página web una línea de tarjetas denominadas "nuevas tarjetas de edición de colección Club LÍNEA 1", disponibles en tres colores (azul, negro y platino). Según dicha promoción, estas tarjetas ofrecen a los usuarios diversos beneficios como: participación en el tour "vive la experiencia LÍNEA 1", charlas de emprendimiento, acceso a promociones exclusivas, aumento de oportunidades para ganar sorteos y la inclusión en el laboratorio de experiencias e innovación.

IMAGEN 1: información referida a la promoción de "las nuevas Tarjetas de Edición de Colección Club LÍNEA 1"

13 Contrato de Concesión

"Anexo 7

1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación.

[El subrayado es nuestro]

- ¹⁴ Al respecto, debe tomarse en cuenta que conforme a lo establecido por el inciso 233.1 del artículo 233 del TUO de la LPAG "Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas".

15 Contrato de Concesión

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables. Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello.

[El subrayado es nuestro]

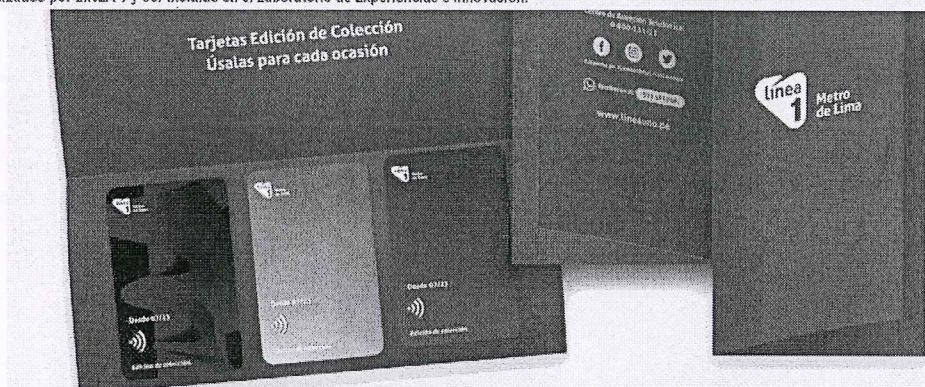


Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

LÍNEA 1 del Metro de Lima presenta las nuevas Tarjetas Edición de Colección

LÍNEA 1 del Metro de Lima presentó las nuevas Tarjetas Edición de Colección Club LÍNEA 1 que los pasajeros podrán adquirir en cualquiera de las 26 estaciones durante el horario de servicio. Las nuevas tarjetas cuentan con diseños modernos y vienen en tres presentaciones: tarjeta azul, tarjeta negra y tarjeta platino.

Los pasajeros que adquieran las Tarjetas Edición de Colección podrán acceder a una serie de beneficios como ser parte del tour "Vive la experiencia LÍNEA 1", participar en charlas de emprendimiento organizadas por LÍNEA 1, promociones exclusivas, aumentar las oportunidades de ganar en sorteos organizados por LÍNEA 1 y ser incluido en el Laboratorio de Experiencias e Innovación.



*Fuente: información obtenida de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

21. Asimismo, en lo que respecta al cambio o devolución del producto, el artículo 97 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, norma supletoria del Reglamento de Usuarios¹⁶, establece que los consumidores tienen derecho a la reposición del producto, si este no se ajusta razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad¹⁷.

¹⁶ En virtud de la aplicación del Principio de Especialidad Normativa como principio general del derecho. Adicionalmente, debemos mencionar que la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de Usuarios, establece que "En lo referido a la protección de los Usuarios Finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente."

"Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

[El subrayado es nuestro]

¹⁷ **Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor**

"Artículo 97.- Obligación de los proveedores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- Quando los que ostentan una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
 - Quando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
 - Quando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
 - Quando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
 - Quando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
 - Quando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
 - Quando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.
- (...)"

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 173-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00414-2024-TSC-OSITRAN

22. En el presente caso, al ofrecerse como “tarjetas edición de colección”, no resultaba razonable que estas fueran vendidas con rayones pues eran tarjetas coleccionables.
23. Adicionalmente, en el artículo 19 del citado Código, se establece que el proveedor, en este caso la Entidad Prestadora, responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁸.
24. En ese contexto, dado que el usuario consideró que la tarjeta adquirida no se adecuaba razonablemente a lo promocionado por la Entidad Prestadora, debido a los rayones que la hacían ver deteriorada, y que solicitó el cambio inmediatamente después de notar el mencionado defecto (según el expediente, la solicitud se realizó después de la adquisición)¹⁹; en virtud de lo establecido en los artículos 19 y 97 del Código del Consumidor, correspondía a la Entidad Prestadora aceptar la solicitud de reposición del usuario y cambiar la tarjeta adquirida por otra nueva.
25. Es importante precisar que, aun cuando en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC la Entidad Prestadora señaló que extendió al usuario una invitación para que pueda acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos o la estación Presbítero Maestro, a fin de evaluar la procedencia de la devolución de una nueva tarjeta, dicha evaluación, no eximía a la Entidad Prestadora de su obligación de responder por la idoneidad y calidad de los productos ofrecidos, en este caso, la obligación de vender una “tarjeta edición de colección”, en un adecuado estado de conservación (sin rayones).
26. En virtud de lo expuesto, corresponde ordenar a la Entidad Prestadora a que cumpla, con emitir una nueva “tarjeta edición de colección” o similar en favor del usuario, manteniendo los beneficios vinculados a la “tarjeta edición de colección” original, debiendo para tal efecto, entregar dicha tarjeta en la estación San Carlos, conforme a lo solicitado por el usuario, en vista de que conforme a la publicidad efectuada por la Entidad Prestadora las “tarjetas edición de colección” se pueden adquirir en cualquiera de las 26 estaciones.
27. En consecuencia, habiéndose demostrado que el personal de la boletería de la estación Angamos rechazó injustificadamente la solicitud del usuario para la entrega de una nueva

¹⁸ Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

“Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

[El subrayado es nuestro]

¹⁹ Al respecto, es importante señalar que el expediente contiene documentos de los cuales se desprende que el usuario actuó diligentemente al momento de detectar los rayones en su “tarjeta de colección” recién adquirida:

- Del “Reporte de Transacciones por Tarjeta” correspondiente a la tarjeta del usuario, se verifica que la adquisición de esta se realizó a las 20:24 horas del 18 de agosto de 2023,
- De la grabación de audio del reclamo, se constata que el proceso de registro tomó 26 minutos.
- Del formulario de reclamo REC-064312, se aprecia que el registró de dicho reclamo se realizó a las 21:42 del 18 de agosto de 2023, al término de los 26 minutos antes indicados.
- Con base a lo antes señalado, se puede concluir que el usuario se comunicó con el centro de atención telefónica de la Entidad Prestadora a las 21:16 horas del 18 de agosto de 2023 (dicha hora se obtiene al restar los 26 minutos del proceso de registro, de la hora del creación del registro del reclamo).
- Entre la hora de la compra de la tarjeta (20:24 horas) y la hora en que el usuario contactó con el centro de atención (21:16 horas), había transcurrido un lapso de 52 minutos (tiempo que incluye el lapso que le tomó al usuario regresar a la boletería, para solicitar el cambio de la tarjeta).

De esta manera, las actuaciones efectuadas por el usuario, en el lapso mencionado, nos llevan a sostener que aquel actuó de manera diligente, haciendo creíble la alegación del usuario de que la tarjeta se encontraba rayada al momento de la venta.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 173-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00414-2024-TSC-OSITRAN

tarjeta en reemplazo de la tarjeta materia del reclamo, corresponde declarar fundado el recurso de apelación y, consecuentemente, revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN²⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR FUNDADO el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, **REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-064312-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor [REDACTED] una nueva tarjeta o similar, manteniendo los beneficios vinculados a la tarjeta original ("Edición de Colección", de color negro), debiendo entregarla en la estación San Carlos, previa comunicación con el usuario, a fin de efectuar las coordinaciones necesarias para ello.

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

CUARTO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipaño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO

PRESIDENTE

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT: 2024132094

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

²⁰ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe