





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo supervisor de la  
Inversión de Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 201-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta R-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-SAC, notificada el 15 de noviembre 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. Preciso que esta información se puede encontrar en la página web institucional.
  - ii.- Se verificó que la tarjeta N° 13.480.287 está asociada al DNI del usuario y fue adquirida el día 20 de octubre de 2023, razón por la cual se encuentra dentro del periodo de garantía. En ese sentido, 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.
  - iii.- Dispuso el otorgamiento de facilidades para que el usuario pueda acercarse a las Oficinas de Atención al Pasajero, sin que ello le genere el gasto de pasaje adicional.
3. Con fecha 15 de noviembre de 2023, el usuario interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo y manifestando lo siguiente:
  - i.- La Entidad Prestadora no ha emitido pronunciamiento respecto a la devolución de los S/ 3,00, cobrados indebidamente por el mal estado de su tarjeta.
  - ii.- Se acercó a la Oficina de Atención al Pasajero, sin embargo, se le indicó que debía ir a la estación donde compró la tarjeta, por lo que solicitó el cambio de tarjeta por una nueva de edición "Señor de los Milagros".
  - iii.- Solicitó se le permita trasladarse sin costo desde San Juan de Lurigancho hasta la estación Cabitos, dado que no debería incurrir en gastos para resolver un problema del cual no es responsable.
4. El 29 de noviembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo<sup>1</sup>, reiterando lo expuesto en la Carta R-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-SAC.
5. Con fecha 17 de octubre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

<sup>1</sup> Al respecto debemos indicar que la elevación como apelación obedeció a que la usuaria no adjuntó nueva prueba a su recurso de reconsideración, motivo por el cual correspondía reconducir el mencionado recurso impugnativo como una apelación, en aplicación del principio de informalismo, establecido en el numeral 1.6 del inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS: "Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público."



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gov.pe](http://www.ositran.gov.pe)



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° 201-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRÁN

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-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-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 respecto a las fallas en su tarjeta edición "Señor de los Milagros", así como a la solicitud de reembolso por el doble cobro de pasaje ascendente a S/ 3,00, generado indebidamente por el mal funcionamiento de dicha tarjeta; 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.<sup>2</sup>, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN (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 OSITRÁN<sup>3</sup>, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>4</sup>, 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 URBANO<sup>5</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN<sup>6</sup>, el plazo con el que cuentan los

<sup>2</sup> 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".

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"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".

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://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° 201-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRAN

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-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-SAC fue notificada al usuario el 15 de noviembre de 2023.
  - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 6 de diciembre de 2023.
  - iii.- El usuario interpuso el recurso de apelación con fecha 15 de noviembre 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)<sup>7</sup>.
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: De la aplicación del Código del Consumidor

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 sector<sup>8</sup>, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>9</sup>.
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

*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".*

<sup>7</sup> 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".*

<sup>8</sup> Disposiciones que constituirán normas especiales, frente al Código del Consumidor.

<sup>9</sup> 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".*



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 201-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRAN

defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>10</sup>.

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 brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>11</sup>. 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, 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-OSITRAN<sup>12</sup>, establecen lo siguiente:
  - 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.

#### <sup>10</sup> **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".

#### <sup>11</sup> **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".

#### <sup>12</sup> **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]



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° 201-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRAN

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<sup>13</sup>, se establece que corresponde a la Entidad Prestadora brindar dicho servicio, de conformidad con las leyes aplicables<sup>14</sup>.
18. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece que la Entidad Prestadora deberá asignar el personal necesario para asistir a los usuarios en la emisión de tarjetas<sup>15</sup>.

### Sobre los hechos materia de reclamo

19. Al respecto, la Entidad Prestadora, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio<sup>16</sup>, promocionó en el mes de octubre de 2023, a través de su página web y redes sociales, una tarjeta edición “Señor de los Milagros”<sup>17</sup>. Como parte de dicha promoción, los usuarios que adquirieron dicha tarjeta conmemorativa entre el 1 y el 30 de octubre de 2023 participarían de un sorteo en el cual tendrían la posibilidad de llevarse una, de cinco tarjetas recargadas, por un valor de S/ 100,00 cada una.

<sup>13</sup> Contrato de Concesión del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho, celebrado el 11 de abril de 2011, entre el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en representación del Estado Peruano y GyM Ferrovías S.A. (actualmente, Tren Urbano de Lima S.A.).

<sup>14</sup> **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]

<sup>15</sup> **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]

<sup>16</sup> **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]

<sup>17</sup> [Visitado el 25.10.2024]

[https://www.facebook.com/Lineauno.pe/photos/en-%C3%ADnea-1-nos-unimos-a-la-festividad-del-se%C3%B1or-de-los-milagros-ara-que-te-acom/650925530492004/?\\_rdr](https://www.facebook.com/Lineauno.pe/photos/en-%C3%ADnea-1-nos-unimos-a-la-festividad-del-se%C3%B1or-de-los-milagros-ara-que-te-acom/650925530492004/?_rdr)



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

**IMAGEN 1: información referida a la promoción de la tarjeta conmemorativa del  
Señor de los Milagros**

Fuente: información obtenida de la página oficial de Facebook de la Línea 1 del Metro de Lima

20. Si bien en la citada promoción de la tarjeta edición “Señor de los Milagros”, no se establece un procedimiento para el cambio o devolución del producto, el artículo 97 del Código del Consumidor, norma supletoria del Reglamento de Usuarios<sup>18</sup>, 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 publicidad<sup>19</sup>.
21. En ese sentido, al advertir un defecto de carácter técnico en la tarjeta edición “Señor de los Milagros” que adquirió, el usuario tenía el derecho a que dicha tarjeta le sea repuesta al

<sup>18</sup> 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]

<sup>19</sup> **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:

- Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
  - Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
  - Cuando 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.
  - Cuando 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.
  - Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
  - Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
  - Cuando 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° 201-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRAN

encontrarse dentro del plazo de garantía, tal como lo indicó la Entidad Prestadora en la Carta R-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-SAC.

22. Ahora bien, con relación a la devolución del monto de S/ 3,00 solicitada por el usuario, en el expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]<sup>20</sup>, el cual detalla las transacciones realizadas por el usuario con su tarjeta durante el día 10 de noviembre de 2023, fecha en la que ocurrieron los hechos materia de reclamo, conforme se aprecia a continuación:

**IMAGEN 2: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]**

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
[REDACTED]	[REDACTED]	Emitida	Monedero	Adulto	[REDACTED]	1,50	1,50		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
07-11-2023 13:57:34	28	Carga	Monedero	Adulto	0,00	6,00	6,00	1503003	Gamarra
07-11-2023 13:58:15	29	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1501007	Gamarra
07-11-2023 20:59:54	30	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	2301005	San Carlos
08-11-2023 10:55:51	31	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1501005	Gamarra
08-11-2023 20:12:20	32	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	2101003	Los Jardines
09-11-2023 16:44:45	33	Carga	Monedero	Adulto	0,00	3,00	3,00	1503003	Gamarra
09-11-2023 16:45:49	34	Uso	Monedero	Adulto	3,00	0,00	3,00	1501010	Gamarra
09-11-2023 16:45:53	35	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1501009	Gamarra
09-11-2023 16:45:59	36	Uso	Monedero	Adulto	1,50	0,00	1,50	1501009	Gamarra
09-11-2023 19:17:28	37	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	2501004	Santa Rosa
10-11-2023 14:18:14	38	Carga	Monedero	Adulto	0,00	6,00	6,00	1503002	Gamarra
10-11-2023 14:18:51	40	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1501006	Gamarra
10-11-2023 14:18:56	41	Uso	Monedero	Adulto	3,00	0,00	3,00	1501009	Gamarra
10-11-2023 14:45:05	42	Uso	Monedero	Adulto	3,00	0,00	3,00	2501005	Santa Rosa
10-11-2023 14:46:27	43	Uso	Monedero	Adulto	3,00	0,00	3,00	2501005	Santa Rosa
13-11-2023 14:22:57	44	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1501004	Gamarra

\*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo

23. Conforme es posible apreciar, el 10 de noviembre de 2023, se registraron varias transacciones en la estación Gamarra, las cuales se detallan a continuación:

<sup>20</sup> Cabe precisar que el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por la Entidad Prestadora que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constando, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga y uso).



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° 201-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRAN

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 14-11-2023 00:00 Fecha Hasta: 14-11-2023 23:59  
Número de Serie Externo: [Redacted] Tipo de Transacción: Todos  
Título: Todos Perfil: Todos Generado: 14-11-2023 13:02:38  
N° Registros: 46

Página 2 de 2

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
[Redacted]	[Redacted]	Emitida	Monedero	Adulto	[Redacted]	1,50	1,50		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Yaravillo	Estación
10-11-2023 14:18:14	38	Carga	Monedero	Adulto	0,00	6,00	6,00	1503002	Gamarra
10-11-2023 14:18:51	40	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1501006	Gamarra
10-11-2023 14:18:56	41	Uso	Monedero	Adulto	3,00	0,00	3,00	1501009	Gamarra

- En el primer registro, ocurrido a las 14:18:14 horas, se detalla una transacción de “carga” por el monto de S/ 6,00, obteniéndose como saldo final dicho monto, dado que el saldo anterior era de S/ 0,00.
- En el segundo registro, efectuado a las 14:18:51 horas, se consigna una transacción de “uso”, en la que se muestra un saldo anterior de S/ 4,50, a pesar de que en el primer registro el saldo final era de S/ 6,00.
- A partir del tercer registro, no figuran cobros durante ese día.

- Como puede observarse, el 10 de noviembre de 2023, a las 14:18:14, el usuario disponía de un saldo de S/ 6,00 en su tarjeta, el cual se redujo a S/ 4,50 sin que exista registro de transacción alguna que justifique dicha disminución.
- En consecuencia, habiéndose acreditado la disminución injustificada del saldo en un monto ascendente a S/1,50, corresponderá que la Entidad Prestadora cumpla con devolver al usuario dicho monto a través de una recarga en su tarjeta o devolución en efectivo, a elección del usuario.
- Cabe señalar que, conforme a lo establecido en el artículo 19 del Código del Consumidor, el proveedor (en el presente caso, la Entidad Prestadora), debe responder por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>21</sup>.
- En ese contexto, dado que la tarjeta edición “Señor de los Milagros” no se adecuó a lo promocionado por la Entidad Prestadora, debido a las fallas observadas en su funcionamiento, lo cual ha sido verificado mediante la revisión del reporte de transacciones de la Tarjeta N° [Redacted] y, considerando que se encontraba dentro del periodo de garantía, la Entidad Prestadora deberá reponer la tarjeta o, en su defecto, devolver el valor de la misma, a elección del usuario; ello, en virtud de lo establecido en los artículos 19<sup>22</sup> y 97<sup>23</sup> del Código del Consumidor.
- En ese orden de ideas, corresponde:

<sup>21</sup> Ver nota a pie de página 18.

<sup>22</sup> Ídem.

<sup>23</sup> Ver nota a pie de página 19.



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



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° 201-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRÁN

- (i) Declarar fundado el recurso de apelación y, consecuentemente, revocar la decisión contenida en la Carta R-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-SAC, al haberse acreditado deficiencias en el funcionamiento de la tarjeta materia del reclamo, así como un saldo debitado de manera injustificada ascendente a S/1,50.
- (ii) Dictar medida correctiva<sup>24</sup>, ordenando a la Entidad Prestadora cumpla con entregar al usuario una nueva una tarjeta edición "Señor de los Milagros", o una nueva tarjeta con características equivalentes o proceder a devolver al usuario el monto equivalente al costo de la tarjeta (S/ 5,00), a elección del usuario; debiendo además recargar o devolver, según corresponda, el monto de S/1,50 debitado injustificadamente.

Para tal efecto, se deberá permitir al usuario movilizarse sin costo alguno a la estación Cabitos o Presbítero Maestro, conforme a lo solicitado en su reclamo, previa comunicación y coordinación entre ambos, con el fin de no generarle un mayor perjuicio.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>25</sup>;

#### 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-WEB-066474-2023-SAC / R-WEB-066476-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

<sup>24</sup> Al respecto, el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, concordado con el artículo 10 del citado reglamento, establecen la facultad del TSC de dictar medidas correctivas:

**"Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia**  
Son deberes y atribuciones de los órganos resolutores de primera instancia:  
(..)

3.- Determinar, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del presente Reglamento, de oficio o a solicitud de parte las medidas cautelares y correctivas que sean del caso".

**"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa**  
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.  
(...)

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. Ejerce las mismas atribuciones y tiene los mismos deberes establecidos en los numerales 2) al 7) así como en el 12) y 13) del artículo precedente".

[El subrayado es nuestro]

<sup>25</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)**  
La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:  
a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
c. Integrar la resolución apelada;  
d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**  
La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.  
Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



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



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° 201-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00421-2024-TSC-OSITRÁN

**SEGUNDO.- DISPONER**, como medida correctiva, que TREN URBANO DE LIMA S.A., en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor [REDACTED] una nueva tarjeta edición "Señor de los Milagros", o una nueva tarjeta con características equivalentes o proceder a devolver al usuario el monto equivalente al costo de la tarjeta (S/ 5,00), a elección del usuario, debiendo además recargar o devolver, según corresponda, el monto de S/1,50 debitado injustificadamente.

**TERCERO.- ORDENAR** a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo segundo de la presente resolución, permita al usuario movilizarse sin costo alguno a la estación Cabitos o Presbítero Maestro, conforme a lo solicitado en su reclamo, previa comunicación y coordinación entre ambos.

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

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

**SEXTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe/ositran](http://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  
OSITRÁN**

NT: 2024137656

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, 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>*



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