



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 2-2017-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de agosto de 2018

SUMILLA: *Corresponde revocar la resolución de primera instancia y declarar fundado en parte el reclamo en la medida que se encuentra acreditado que el personal de la Entidad Prestadora recargó la tarjeta de la usuaria con un monto distinto al solicitado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] en adelante, la señora [REDACTED] o la apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 000131 de fecha 16 de noviembre de 2016, la señora [REDACTED] manifestó lo siguiente:
 - i.- Solicitó una recarga de S/ 3.00 en su tarjeta al personal de boletería de la estación "María Auxiliadora" de la Línea 1 del Metro de Lima, pagando para ello con un billete de S/ 10.00; sin embargo, se le realizó una recarga de S/ 10.00.
 - ii.- Al advertir el error, se lo comunicó al personal de la boletería, aduciendo este que no había escuchado claramente el monto a recargar solicitado y que no existía posibilidad de anular la operación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

RESOLUCIÓN N° 1

- iii.- Ante ello, solicitó el Libro de Reclamaciones para registrar su reclamo; sin embargo, la administradora de la estación se negó a entregárselo.
2. Mediante carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC, notificada a la señora [REDACTED] el 6 de diciembre de 2016, GYM declaró fundado en parte el reclamo señalando lo siguiente:
- i.- Al realizarse la recarga de la tarjeta solicitada por la señora [REDACTED] el micrófono del área de boletería presentaba inconvenientes, motivo por el cual se efectuó una recarga de S/ 10.00.
 - ii.- Sin embargo, al tener conocimiento de que ese no había sido el monto de recarga solicitado por la señora [REDACTED] el personal de boletería accedió a anular la operación solicitando a la usuaria el *ticket* y su tarjeta. No obstante ello, la señora [REDACTED] se retiró de la ventanilla, por lo que no se pudo realizar la operación.
 - iii.- Posteriormente, la señora [REDACTED] regresó al área de boletería para solicitar la anulación de la operación realizada, indicándosele que ello ya no era posible debido a que se había continuado con la atención de otros usuarios.
 - iv.- El inconveniente presentado con el micrófono del área de boletería fue puesto en conocimiento del área correspondiente con la finalidad de que se tomen las medidas correctivas respectivas.
 - v.- Atendiendo a lo expuesto, se declara fundado el reclamo respecto al inconveniente presentado con el micrófono de la estación.
 - vi.- Finalmente, contrariamente a lo manifestado por la usuaria, el Libro de Reclamaciones le fue entregado oportunamente por lo que corresponde declarar infundado dicho extremo del reclamo.
3. El 14 de diciembre de 2016, la señora [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- No es cierto que el personal de la boletería de la estación le haya informado que era posible anular la recarga incorrectamente realizada; por el contrario, se le indicó que ello no era posible.
 - ii.- Si bien en la carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC, GYM ha indicado que el micrófono del área de boletería presentaba desperfectos, ello es un problema de la Entidad Prestadora y, en todo caso, se debió informar a los usuarios sobre dichos inconvenientes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

RESOLUCIÓN N° 1

- iii.- No es verdad que el Libro de Reclamaciones le haya sido entregado oportunamente, pues le hicieron esperar aproximadamente 15 minutos para ello.
4. El 3 de enero de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. El 14 de agosto de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa sin la participación de las partes, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

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

7. La materia del presente procedimiento está referida a la recarga de la tarjeta de la señora [REDACTED] que habría realizado el personal de GYM con un monto distinto al solicitado por la usuaria y a la presunta falta de entrega oportuna del Libro de Reclamaciones, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) 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

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".

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 (...)"



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 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 6 de diciembre de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 28 de diciembre de 2016.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 14 de diciembre de 2016, es decir, dentro del plazo legal establecido.

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias"

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados. Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ Reglamento de Reclamos de GYM

"VII. 11 Recurso de Apelación"

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; 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".

10. 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 por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.
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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.

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

"Artículo 218.- Recurso de apelación

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

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

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

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

*Los Organismos Reguladores:
(...)*

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



14. 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.
15. 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 Sobre la recarga de la tarjeta inadecuadamente realizada

16. La señora [REDACTED] manifestó haber solicitado una recarga de S/ 3.00 en su tarjeta al personal de boletería de la estación "María Auxiliadora" de la Línea 1 del Metro de Lima, a efectos de lo cual entregó un billete de S/ 10.00; no obstante lo cual, dicho personal habría realizado una recarga de esos S/ 10.00 aduciendo que no habrían escuchado claramente el monto a recargar solicitado. Asimismo, señaló que el personal de GYM le habría indicado que no existía posibilidad de anular la operación.
17. Por su parte, GYM señaló que al realizarse la recarga de la tarjeta solicitada por la señora [REDACTED], el micrófono del área de boletería presentaba inconvenientes, motivo por el cual se efectuó una recarga de S/ 10.00, lo que motivó que el personal de la boletería accediera a anular la operación, lo que no pudo efectuarse debido a que la usuaria se habría retirado de la ventanilla. Consecuencia de ello, señaló que correspondía declarar fundado el reclamo respecto al inconveniente presentado con el micrófono de la estación.
18. Al respecto, 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, establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las Empresas Prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de prestar sus servicios conforme a lo establecido en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

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".

**"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.

"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]

19. Asimismo, es importante recordar que GYM, en virtud del referido Contrato de Concesión, tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.
20. Como se advierte, GYM se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad, correspondiendo verificar en el presente caso si el servicio brindado a la señora [REDACTED] se encontraba dentro de dichos estándares.
21. Al respecto, el artículo 34° del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, establece que son medios de pago del servicio los siguientes:

"Artículo 34.- Medios de pago por el uso de la ITUP ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo

El pago por el uso de la infraestructura ferroviaria, deberá ser efectuado en el momento y en las condiciones establecidas en los respectivos contratos de concesión y los tarifarios vigentes.

El concesionario del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo podrá prever que para la compra de la Tarjeta Inteligente para el uso del mismo, el pago se realice no sólo en efectivo, sino



también a través de tarjetas de crédito o débito. En el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo el cobro podrá realizarse también por medio de máquinas expendedoras".

[El subrayado es nuestro]

22. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

"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]

23. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligada a prestar a los usuarios.
24. Ahora bien, de la revisión de la carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC se aprecia que si bien GYM indicó que correspondía declarar fundado el reclamo expresamente respecto al inconveniente presentado con el micrófono del área de boletería de la estación; se debe tener en cuenta que el reclamo de la señora [REDACTED] cuestionaba esencialmente que se había recargado su tarjeta con un monto mayor al solicitado y no el mal funcionamiento del micrófono ubicado en el área de boletería de la estación "María Auxiliadora".
25. En ese sentido, en la medida que en la carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC, GYM reconoció que su personal recargó la tarjeta de la señora [REDACTED] con un monto mayor al solicitado debido a que el micrófono del área de boletería presentaba inconvenientes en ese momento; se constata que GYM brindó un servicio deficiente a la referida usuaria en dicho extremo.
26. No obstante, si bien GYM ha manifestado que no fue posible anular la operación de recarga de la tarjeta de la señora [REDACTED], correspondía dispusiera de alguna medida correctiva en favor de la usuaria, a la que se le había generado un perjuicio al haber cargado a su tarjeta un monto mayor al que solicitó y no entregarle el monto de dinero que debía recibir como cambio, esto es, la cantidad de S/ 7.00.
27. Ahora bien, considerando que el OSITRAN es competente para conocer los reclamos de los consumidores o usuarios finales, y consecuentemente para aplicar el Código del Consumidor, se desprende que también puede dictar las medidas correctivas previstas en dicho texto normativo, entre ellas, medidas correctivas reparadoras, inclusive de oficio¹⁰.

¹⁰ Código del Consumidor

"Artículo 114.- Medidas correctivas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

RESOLUCIÓN N° 1

28. De la revisión del formato de reclamo y de la carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC, se verifica que la señora [REDACTED] cuestionó la operación de recarga de S/ 10.00 realizada en el área de boletería de la estación "María Auxiliadora", señalando haber solicitado que se recargara únicamente S/ 3.00; a fin de que se anulara la recarga de S/ 7.00 o se le entregara dicha suma indebidamente recargada en su tarjeta.
29. En ese sentido, teniendo en cuenta que se encuentra acreditado que GYM incumplió con su obligación de brindar un servicio de calidad a la señora [REDACTED] al realizar una recarga en su tarjeta por un monto mayor al solicitado y no haber anulado la operación ni devuelto el monto indebidamente cargado; corresponde ordenar a la Entidad Prestadora, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora [REDACTED] la suma de S/ 7.00, utilizando para ello cualquier medio que permita dejar constancia de dicha devolución a favor de la usuaria.
30. En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde declarar fundado este extremo del reclamo formulado por la usuaria.

III.2.3. Sobre la presunta inoportuna entrega del Libro de Reclamaciones

31. La señora [REDACTED] señaló que al solicitar el Libro de Reclamaciones al personal de GYM para registrar su reclamo, la administradora de la estación inicialmente se negó a entregárselo, ocurriendo que luego de esperar 15 minutos aproximadamente, este recién le fue entregado.
32. Por su parte, GYM señaló que contrariamente a lo manifestado por la usuaria, el Libro de Reclamaciones le fue entregado oportunamente por la administradora de la estación.
33. Al respecto, cabe señalar que los artículos 150 y 152 de la Ley N° 29571 del Código del Consumidor, vigente desde el 2 de octubre de 2010, establecen que los establecimientos comerciales deben de contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual, y que los consumidores pueden exigir la entrega de dicho Libro para formular sus reclamos respectivamente¹¹.

(...)

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte".

"Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 *Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)"*.

¹¹ Código del Consumidor

"Artículo 150.- Libro de reclamaciones

34. Asimismo, cabe señalar que mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM del 18 de febrero de 2011, se expidió el Reglamento del Libro de Reclamaciones, estableciéndose que este debe ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos".

[El subrayado es nuestro]

35. Por otro lado, mediante Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 004-2012-CD-OSITRAN, de fecha 18 de enero de 2012, se emitió el Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema de Transporte Eléctrico Masivo (en adelante, Reglamento de Usuarios) el cual estableció expresamente en su artículo 45° que es obligación de toda Entidad Prestadora que brinda el servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, contar con un libro físico de reclamos en cada estación de peaje o ferroviaria, así como también con uno virtual, de fácil acceso en su página web, tal como se aprecia a continuación:

"Artículo 45.- Libro de reclamos

Es obligación de toda Entidad Prestadora que explota infraestructura vial y brinda el servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de contar con un libro físico de reclamos en cada estación de peaje o ferroviaria. También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web.

Los libros de reclamos deberán ser exhibidos en un lugar visible. De no ser ello posible, se deberá informar a través de un cartel visible durante el proceso de pago del Peaje o de la venta de boletos de la existencia del mismo y la posibilidad de solicitarlo.

También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web. El libro virtual deberá ser de acceso público y deberá contener, en tiempo real, todos los reclamos presentados por esa vía, así como la solución que se le dio a cada uno de ellos.

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo".

"Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos".

En el libro virtual se deberá, asimismo, consignar los reclamos y las soluciones dadas, que hayan sido escritos en todos los libros de reclamos situados en cada estación de peaje o ferroviaria. Para ello contarán con un plazo de 10 días de presentado el reclamo".

[El subrayado es nuestro]

36. Finalmente, el 18 de febrero de 2015 se emitió el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM Ferrovías S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de GYM) aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2015-CD-OSITRAN, el cual estableció en su artículo V.2 lo siguiente:

"Los Reclamos pueden ser presentados por:

- a) La página web www.lineauno.pe en el enlace "Atención al cliente".*
- b) La línea telefónica de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A., llamando al 0800-11121 (gratis) o al (01)207-4577 (costo de llamada local), de lunes a domingo de 06:00 a 22:00 horas.*
- c) Los libros físico o virtuales dispuestos durante el horario de servicio, en las estaciones y accesibles mediante solicitud verbal expresa al Administrador de la Estación.*
- d) La oficina de servicio al cliente de GYM FERROVIAS S.A., ubicada en la Estación Cabitos, sito en Av. Aviación / Ovalo Los Cabitos (Higuereta) Santiago de Surco, de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas, y sábados de 9:00 a 13:00 horas".*

[El subrayado es nuestro]

37. Teniendo en cuenta las normas antes citadas, se aprecia que GYM tiene la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, sea físico o virtual, y de ponerlo a disposición de sus usuarios de manera inmediata cuando estos lo soliciten.
38. Conforme se ha indicado precedentemente, la señora [REDACTED] señaló que el personal de GYM no le entregó el Libro de Reclamaciones de manera oportuna luego de solicitarlo.
39. Al respecto, cabe señalar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones¹².

¹² TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba
(...)

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

40. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara que el personal de GYM no le entregó de manera oportuna el Libro de Reclamaciones ante su solicitud.
41. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que la señora [REDACTED] no ha presentado medios probatorios que acrediten lo alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
42. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado que el personal de GYM no haya entregado de manera oportuna el Libro de Reclamaciones a la señora [REDACTED], corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC, mediante la cual se declaró infundado dicho extremo del reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-MAU-003-000131-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. y, en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO EN PARTE** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] en el extremo relacionado a la recarga de la tarjeta de la usuaria con un monto distinto al solicitado; **CONFIRMÁNDOLA** en lo demás que contiene.

SEGUNDO.- DISPONER como medida correctiva que, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contado a partir de notificada la presente resolución¹⁴, GYM FERROVÍAS S.A. cumpla

¹³ 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".

¹⁴ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

(...)

La resolución deberá ejecutarse en un plazo máximo de siete (7) días, salvo que esta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

RESOLUCIÓN N° 1

con devolver a la señora ZAIDA TACO BERROSPI la suma de S/7.00, utilizando para ello cualquier medio que permita dejar constancia de dicha devolución a favor de la usuaria.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

El incumplimiento de lo resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias será sancionado de acuerdo al RIS".