



EXPEDIENTE : 049-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : ~~PERSONA REVIN ROJAS SANCHEZ~~
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-030573-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de agosto de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo, en la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por ~~PERSONA~~ (en adelante, el señor ~~PERSONA~~ o la apelante) contra la Decisión contenida en la Carta R-CAT-030573-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES:**

1. El 18 de febrero de 2019, el señor ~~PERSONA~~ presentó un reclamo a través de la página web de GYM, manifestando lo siguiente:
 - i.- Únicamente realiza un uso individual de la tarjeta.
 - ii.- La tarjeta ya se encontraba bloqueada al día siguiente de su compra, razón por la cual se acercó a la Estación Cabitos a solicitar los movimientos de la tarjeta, indicándosele que únicamente se visualizaba un solo uso de ésta.
2. Mediante Carta R-CAT-030573-2019-SAC, notificada el 25 de febrero de 2019 por correo electrónico, GYM resolvió el reclamo presentado por el señor ~~PERSONA~~, declarándolo infundado de acuerdo con los siguientes argumentos:



- i.- En todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan con un letrero con la indicación "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tiene el cliente al hacer uso del sistema. Una de ellas es la venta ambulatoria o reventa de pasajes, acción que se sanciona con el bloqueo definitivo de la tarjeta conforme se encuentra previsto en las normas de uso del sistema.
 - ii.- Procedió a realizar la investigación correspondiente a los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad y el reporte de movimiento de la tarjeta N° [REDACTED], constatando que la referida tarjeta no se encontraba asociada al DNI del señor [REDACTED], ocurriendo que el usuario ha venido haciendo un uso irregular con múltiples tarjetas en distintas estaciones.
 - iii.- Como consecuencia de haber verificado el incumplimiento de las normas de uso del sistema por parte del señor [REDACTED], correspondía aplicársele la sanción correspondiente, por lo que se procedió a efectuar el bloqueo definitivo de la tarjeta.
3. El 11 de marzo de 2019, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-030573-2019-SAC, reiterando los argumentos del escrito de reclamo y añadiendo que no se encontraba de acuerdo con lo señalado por GYM, manifestando no ser un revendedor de pasajes; así como que acude a varias estaciones por motivo de trabajo.
 4. El 1 de abril de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta R-CAT-030573-2019-SAC; agregando que en las cámaras de seguridad se observaba como el señor [REDACTED] realizó la reventa de pasajes en la estación Pumacahua, así como que para proceder con la devolución del saldo, el usuario debía presentarse en la estación Cabitos con su Documento Nacional de Identidad (DNI).
 5. El 9 de agosto de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa a voto.
 6. El 14 de agosto de 2019, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-030573-2019-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED].



III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida al hecho de que GYM realizó el bloqueo de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima del señor ██████████, situación que constituye un supuesto de reclamo relacionado con el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM y el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta Carta R-CAT-030573-2019-SAC. fue notificada al señor ██████████ 25 de febrero de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que el señor ██████████ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de marzo de 2019.
 - iii.- El señor ██████████ apeló con fecha 11 de marzo de 2019, es decir dentro del plazo legal establecido.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"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".

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

"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".



11. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por los daños al usuario como consecuencia de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de GYM.
12. 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 la normativa aplicable

13. 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 regulador⁴.
14. 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 ley⁵.
15. 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

³ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

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.

⁴ 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".

⁵ 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".



familiar o social⁶; se advierte que en el presente la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

16. 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.

Sobre la prestación del servicio de calidad

17. En primer lugar, cabe señalar que GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables:

"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 (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

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]

⁶ 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".



18. Asimismo, los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

"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. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 9 de dicho reglamento establecen los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como se aprecia a continuación:

"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:

l) *Al libre uso de la ITUP*

Es el derecho a la utilización adecuada del tramo vial, ferroviario, bienes y servicios comprendidos en la Concesión, así como del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de la ITUP, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de Usuarios Intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

(...)"

"Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

b) *Conducta debida*



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

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

[El subrayado es nuestro]

20. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
21. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos, así como la normativa nacional correspondiente.

Sobre el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED]

22. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó el hecho de que GYM bloqueara la tarjeta N° [REDACTED] alegando que ésta ya se encontraba bloqueada al día siguiente de su compra, acercándose a la Estación Cabitos a solicitar los movimientos de la tarjeta, indicándosele que únicamente se visualizaba un solo uso de ésta.
23. Por su parte, mediante Carta R-CAT-030573-2019-SAC, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando que el usuario habría utilizado irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la tarjeta N° [REDACTED] en la estación Pumacahua, conducta sancionada con el bloqueo de la tarjeta.
24. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que GYM tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos y/o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
25. En ese sentido, se verifica que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 049-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

servicio configure una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas, acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta y el retiro inmediato del sistema, conforme se aprecia a continuación:





26. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"⁷, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
27. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si el señor ██████ incurrió en la reventa de pasajes, conducta prohibida a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, tal como lo ha señalado GYM.
28. De la revisión del expediente se tiene el video de la cámara de vigilancia de la estación de Pumacahua, en el cual se aprecia lo siguiente:
- A las 10:29:11 horas del 11 de febrero de 2019 se observa al señor ██████ comprando una tarjeta.
 - A las 12:15:55 horas del 12 de febrero de 2019 se observa que el señor ██████ se encuentra cerca de los torniquetes de la estación, ocurriendo que se acerca una persona con la cual se dirige hasta uno de los torniquetes, momento en que el señor ██████ valida su tarjeta dejando pasar a dicha persona, luego de lo cual ésta entrega dinero.
 - A las 12:24:37 horas del 12 de febrero de 2019 se observa que el señor ROJAS acompaña a una segunda persona hasta el torniquete, se valida la tarjeta dejándola pasar, luego de lo cual, dicha persona también le entrega dinero.
29. Como se puede observar, el señor ██████ realizó la actividad de reventa de pasajes en dos ocasiones el día 12 de febrero de 2019, en un intervalo de 10 minutos aproximadamente; desvirtuándose que únicamente haya realizado un único uso individual de ésta, tal y como alegó en su reclamo.
30. Teniendo en cuenta ello, el bloqueo de la tarjeta al señor ██████ no resultó injustificado, al haberse verificado que venía utilizándola para la reventa de pasajes en la estación Pumacahua; así como también que ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema correspondía el bloqueo de la tarjeta, como ocurrió en el presente caso.
31. Cabe recordar que el bloqueo de la tarjeta resulta consecuencia de que el usuario utilice ésta para la reventa de pasajes en cualquiera de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, ocurriendo que en el presente caso se verificó que ello sucedió en la estación Pumacahua.

⁷ Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>



32. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] estuvo justificado, corresponde confirmar lo resuelto por GYM en primera instancia.
33. Finalmente, lo resuelto por este Tribunal no enerva la declaración de GYM en su escrito de absolución a la apelación, referida a que el señor [REDACTED] se apersona a la Oficina de Atención al Cliente de la estación Cabitos a fin de realizar el traslado de saldo a otra tarjeta; correspondiendo que la Entidad Prestadora cumpla con realizar la referida devolución.

Cuestión Final

34. En el presente caso, se ha evidenciado que en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se viene realizando la actividad de reventa de pasajes, por lo que corresponde remitir los actuados en el presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN a fin de que se evalúe la situación descrita, y actúe en el marco de sus competencias.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-030573-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al haberse verificado que el bloqueo de la tarjeta resultó justificado.

SEGUNDO.- REMITIR copias de los actuados en el expediente N° 49-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus competencias de acuerdo con el considerando 34 de la presente Resolución.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señor [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

⁸ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**
"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 049-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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