



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

EXPEDIENTE : 88-2013-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00356

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 8 de noviembre de 2013

SUMILLA: Cuando un usuario no guarda la diligencia ordinaria sobre la anticipación con la que debe apersonarse al aeropuerto, la entidad prestadora no es responsable por la pérdida del vuelo debido a la tardanza del usuario.

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 N° LAP-GRE-C-2013-00356 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora) y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 15 de junio de 2013, la señora [REDACTED] interpuso reclamo ante LAP sobre la base de los siguientes argumentos:
- i.- Señala que en la fecha indicada se encontraba en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh) esperando la salida de su vuelo N° [REDACTED] con destino a la ciudad de Buenos Aires – Argentina, el cual no pudo abordar debido a un defecto en la información brindada por LAP. Respecto a ello, precisa que en las pantallas de información del AIJCh no pudo visualizar su número de vuelo con tiempo, debido a que dicha Entidad Prestadora no confirmó la hora exacta de dicho vuelo.
 - ii.- Asimismo, señala que su boleto aéreo tenía como hora de salida las 10:35 y que a las 09:50 aproximadamente apareció en las pantallas la información referida a su vuelo. Es así, que al momento de intentar embarcarse le informaron que había perdido el mismo.
 - iii.- Finalmente, la señora [REDACTED] solicitó la revisión del video de seguridad a efectos de demostrarle a LAP que mientras se encontraba revisando las mencionadas pantallas, la información de su vuelo no aparecía. Así mismo, indica que fueron varias las personas que no pudieron obtener la información correspondiente.
- 2.- Mediante carta N° LAP-GRE-C-2013-00356, notificada el 4 de julio de 2013, LAP resolvió el reclamo de la señora [REDACTED], declarándolo infundado, alegando que es responsabilidad de cada pasajero presentarse con la debida anticipación en la sala de embarque. En ese sentido, señaló lo siguiente:



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- i.- Solicitó a la Gerencia de Operaciones del AIJCh información sobre los hechos alegados por la apelante, respecto del cual informó que es responsabilidad de cada aerolínea mantener actualizado el sistema de información de vuelos.
 - ii.- El vuelo N° [REDACTED] con destino a la ciudad de Buenos Aires estaba programado para las 10:35 horas y, luego de las verificaciones realizadas se advirtió que el personal de TACA actualizó el sistema a las 08:58 horas con el mensaje "llamada", a las 09:56 horas con el mensaje "embarque" y a las 10:14 horas consignaron el mensaje "última llamada".
 - iii.- Las aerolíneas citan a los pasajeros de vuelos internacionales en las salas de embarque con una hora de anticipación. Siendo así, y de la revisión del sistema de lectura de la TUUA, se identificó que la señora [REDACTED] ingresó a las salas de embarque a las 10:04 horas, 31 minutos antes de la salida programada de su vuelo.
 - iv.- En el presente caso, debido a que se trata de un vuelo internacional, la apelante debía realizar el control migratorio correspondiente antes de acceder a la sala de embarque, trámite que demoró en realizar debido a la cantidad de pasajeros en la zona, situación que le habría generado la pérdida del vuelo.
- 3.- Con fecha 9 de julio de 2013, la señora [REDACTED] (en adelante, señora [REDACTED] o la representante), hija de la apelante, respondió a la carta remitida por LAP señalando que ésta no tenía relación con el reclamo presentado, ya que el mismo estaba referido a la imposibilidad de visualizar el número de vuelo en las pantallas de información. Así mismo, reiteró la solicitud de una copia del video de las cámaras de seguridad en donde se aprecie la ocurrencia de los hechos.
- 4.- Con fecha 10 de julio de 2013, LAP informó a la señora [REDACTED] que para continuar con el trámite en representación de la señora [REDACTED] debía presentar un poder simple en donde se le delegue la representación correspondiente, para lo cual le otorgó un plazo de dos días hábiles. El mismo día, la señora [REDACTED] respondió indicando que le sería imposible presentar el poder en el plazo señalado debido a que su madre se encontraba en la ciudad de Buenos Aires.
- 5.- Con fechas 12 y 15 de julio de 2013, LAP informó a la señora [REDACTED] que procederían a elevar el expediente administrativo a OSITRAN en un plazo de 15 días hábiles contados desde el 9 de julio, día en el que recibieron el correo electrónico mediante el cual expresa su disconformidad con la carta N° LAP-GRE-C-2013-00356. Así mismo, reiteró el requerimiento de la carta de poder simple e indicó que lo referido al video sería parte de la absolución del recurso.
- 6.- El 31 de julio de 2013, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la carta N° LAP-GRE-C-2013-00356, que declaró infundado el reclamo. Asimismo, añadió lo siguiente:
- i.- LAP cuenta con el servicio de información de vuelos que brinda a todos los usuarios, pasajeros y público en general. La información es actualizada en tiempo real durante todo el año las 24 horas del día con la información de los vuelos remitida por las aerolíneas que operan en el AIJCh. Además, dicha información se encuentra en la página web de LAP, en su central de vuelo, así como en los paneles y televisores ubicados en dicho aeropuerto.

Página 2 de 10



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- ii.- Conforme a lo señalado, LAP no puede garantizar la exactitud, oportunidad o veracidad de la información proporcionada por las aerolíneas y por lo tanto no puede asumir la responsabilidad por ella. Los alcances de la obligación de LAP se limita a transmitir aquello que las aerolíneas le comunican, sin asumir responsabilidad por la exactitud de la información.
- iii.- Conforme al numeral 5 del Procedimiento del Operador de los Sistemas de Información FIDS¹-P-1, el cual ha sido aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC) el sistema se surte diariamente con la información de la base de datos insertada por el operador del sistema de información en el archivo denominado "Vuelos de Temporada", según los itinerarios de vuelos vigentes.
- iv.- Cada fin de mes las aerolíneas remiten al Centro de Control de Operaciones su itinerario de vuelos del mes siguiente, dicha información es ingresada a la base de datos que administra el operador. Después, tiempo antes de la hora programada de un vuelo automáticamente el sistema lo registra en las pantallas FIDS.
- v.- Posteriormente, la aerolínea que operará dicho vuelo remite al Centro de Control de Operaciones el itinerario de los vuelos del día, luego del cual el operador del sistema ingresa el itinerario a la base de datos, programando la fecha de inicio y finalización de los mencionados vuelos.
- vi.- De la información que figura en el sistema FIDS, se advierte que la hora programada para el vuelo era para las 10:35 horas del 15 de junio de 2013. Posteriormente, a las 01:14 horas de dicho día la aerolínea TACA remitió al Centro de Control de Operaciones su programación de vuelos, precisando que el vuelo [REDACTED] tenía como hora de antes mencionada.
- vii.- Las pantallas FIDS del AIJCh tienen un programa de mantenimiento preventivo semestral, por el cual se realizan revisiones periódicas de los equipos. Cabe señalar que, durante el mes de mayo se realizó la última revisión periódica, no habiendo ningún tipo de avería o falla en dichos equipos.
- viii.- Mediante Memorando N° ME-MTTO-GCCO-130816 elaborado por la Gerencia de Mantenimiento, se deja constancia que el 15 de junio de 2013 las pantallas FIDS de la zona pública del terminal se encontraban operando correctamente.
- ix.- La apelante no ha cumplido con acreditar la falla o defecto del servicio de información brindado por LAP, ya que no presenta prueba alguna que demuestre su alegación, limitándose a solicitar un video del momento en que ella se encontraba visualizando las pantallas FIDS. De otro lado, la Entidad Prestadora ha demostrado la idoneidad del servicio de información brindado a través de las mencionadas pantallas.
- x.- La solicitud del video no pudo ser atendida debido a que el Programa de Seguridad del AIJCh establece que las grabaciones o fotografías sólo podrán ser entregadas a solicitud de la DGAC, Ministerio Público, Poder Judicial o Policía Nacional. Así mismo, tampoco se consideró que dicho material filmico fuera relevante, en la medida que las cámaras de seguridad del AIJCh no alcanzan a registrar el contenido exacto de lo que se plasma en las pantallas FIDS. Además, aun cuando las cámaras hubieran podido

¹ FIDS - Sistema de Visualización de la Información de Vuelo.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

captar a la señora [REDACTED] con sus familiares frente a las pantallas FIDS, ello tampoco constituiría prueba de que la información referida al vuelo [REDACTED] no se encontraba en las pantallas.

xi.- A la fecha LAP no cuenta con las imágenes del video solicitado por la apelante, ya que de acuerdo con el Programa de Seguridad dicha información es almacenada en la memoria del sistema por un periodo de 15 días aproximadamente, luego de lo cual la información es eliminada de forma automática. Así mismo, señala que las cámaras de seguridad tienen como función facilitar que los oficiales de seguridad puedan coordinar sus labores para cumplir con su deber de evitar actos de interferencia ilícita.

xii.- Es responsabilidad de la apelante el haber ingresado con sólo 31 minutos de anticipación a la zona restringida, considerando que la aerolínea había consignado la hora de vuelo (10:35 horas) en su boleto aéreo. En ese sentido, LAP no es responsable por la pérdida del vuelo cuando el usuario no guarda la diligencia ordinaria en su proceso de embarque.

7.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), ambas partes asistieron a la audiencia de conciliación que fue programada para el 28 de octubre de 2013. Por su parte, el 29 de octubre de 2013 se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral de LAP, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED]

ii.- Determinar si LAP es responsable de que la apelante no pudiera abordar el vuelo N° [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9.- Del análisis del expediente administrativo se puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la señora GUEVARA de la información brindada por LAP, situación que está prevista como un supuesto de reclamo en el numeral e) del acápite 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP²(en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP) y en el literal g) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (en

² Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Lima Airport Partners.S.R.L., aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios.

Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

(...)

g. Los defectos en la información proporcionada a los Usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio prestado por la Entidad Prestadora; o, información defectuosa".

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

*Artículo 33.-



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

10.- De conformidad con el literal 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁵, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁶, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

11.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

- i.- La Carta N° LAP-GRE-C-2013-00356 fue notificada el 4 de julio de 2013.
- ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 25 de julio de 2013.
- iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 9 de julio de 2013, es decir dentro del plazo legal.

12.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, pues debe determinarse si LAP es responsable del retraso de la apelante para abordar el vuelo, debido a un defecto en la información brindada por LAP, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁷.

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

g) Los reclamos que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio; o, información defectuosa".

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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".

⁵ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

"10.4 Medios Impugnatorios:

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

(...)

b. Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".

Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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".

LPAG



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 13.- 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 poder de representación

- 14.- Previamente a realizar el análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente determinar si el poder presentado por la señora [REDACTED] es válido para interponer el recurso de apelación presentado y continuar con el trámite del presente procedimiento.
- 15.- Respecto a ello, el Reglamento de Reclamos de LAP señala lo siguiente: "El usuario puede designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. Salvo que se vaya a ejercer los actos referidos en el párrafo siguiente, dicho poder podrá ser general, bastando para ello, formalizar mediante carta poder simple". Por su parte, el artículo 5 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece la misma formalidad para el caso de la representación legal.
- 16.- De otro lado, el artículo 115 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General prescribe lo siguiente:

"Artículo 115.- Representación del administrado

115.1 Para la tramitación ordinaria de los procedimientos, es requerido poder general formalizado mediante simple designación de persona cierta en el escrito, o acreditando una carta poder con firma del administrado".

- 17.- Siendo así, y dado que la señora [REDACTED] presentó poder formalizado con carta poder simple, mediante el cual la señora [REDACTED] le otorga poder para que "haga el debido reclamo ante las autoridades pertinentes en el procedimiento, por el malestar generado en mí persona el día 15 de junio del presente año, en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, debido a la pérdida del vuelo N° [REDACTED] con destino a la ciudad de Buenos Aires", por tanto la señora [REDACTED] se encuentra facultada a formar parte del presente procedimiento, en representación de la señora [REDACTED]

Sobre el sistema de información de vuelos

- 18.- De acuerdo con el Contrato de Concesión del AIJCh, la Tarifa Unificada por Uso de Aeropuertos (en lo sucesivo, TUUA) tiene la finalidad de cubrir los costos por los servicios indicados en el Apéndice 1 del Anexo 5, los que serán de cargo único y exclusivo del concesionario.
- 19.- Adicionalmente, en el Apéndice 1 del Anexo 5 del Contrato de Concesión se señala lo siguiente:

"Artículo 209.- 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".





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

"1. Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA)

1.1. Instalaciones y Servicios Aeroportuarios vinculados a la TUUA.

La Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto está relacionada con los diversos servicios aeroportuarios prestados a los pasajeros en las instalaciones del terminal aéreo durante las formalidades de despacho de pasajeros, equipajes, carga y correo; y son los que se señalan a continuación:

→ Orientación

- Circuito cerrado de televisión
- Señalización vertical
- Señalización horizontal
- Sistema de sonido
- Sistema de información de vuelo
- Servicio de información aeronáutica"

20.- En consecuencia, LAP está obligado a prestar el servicio de información de vuelos a todos los usuarios del AIJCh, por el pago que realizan los usuarios de la TUUA respectiva. Ahora bien, es necesario señalar si la Entidad Prestadora incumplió con dicha obligación, lo cual debe ser acreditado por dicha entidad prestadora.

Sobre el cuestionamiento a la información

21.- De la revisión de los fundamentos de la apelación, se puede advertir que el recurso de apelación se fundamenta principalmente en la pérdida del vuelo de la señora [REDACTED], la cual, según aduce, fue ocasionada porque no pudo visualizar oportunamente los datos correspondientes a su vuelo en las pantallas de información del AIJCh. No obstante, la apelante señaló que la información pudo ser visualizada después de un "lapso de tiempo".

22.- Al respecto, cabe indicar que el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN señala que en los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio, corresponde a la entidad prestadora, en este caso a LAP, probar que estos se brindaron de conforme a las exigencias del Contrato de Concesión y al ordenamiento legal vigente.

23.- Sobre el particular, LAP en su escrito de absolución ha presentado los siguientes medios probatorios:

- Copia simple de del procedimiento de LAP "FIDS-P-1"⁸

En el mencionado documento se detalla el procedimiento de operación del sistema de información. En el mismo se indica que el operador del sistema de información verifica que la lista de vuelos que se inserta automáticamente desde la base de datos, cada 24 horas, se encuentre completa y actualizada. Para ello utiliza el itinerario de vuelos vigente enviado por la Jefatura de Operaciones Aeronáuticas y las modificaciones que pueda haber enviado la línea aérea.

Así mismo, en el mencionado documento se señala que el explotador aéreo, en este caso TACA, entrega el itinerario de sus vuelos al Centro de Control de Operaciones de

⁸ Fojas 53 al 54 del Expediente N° 88-13-TSC-OSITRAN.





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

LAP, consignando: número de vuelo, procedencia, destino, hora de arribo, hora de salida, tipo de nave y frecuencia.

- Información que fue registrada en el sistema de información⁹, en la cual se indica que dicha información fue ingresada a la 01:35 horas del 15 de junio de 2013 y actualizada a las 08:22, 08:58, 09:56, 10:14, 10:40 y 11:04 horas del mismo día.
- Correo electrónico¹⁰ mediante el cual el señor [REDACTED] Aviana Morales, Agente de Control de Vuelos de AVIANCA remite al Centro de Control de Operaciones la programación de vuelos TACA PERU del 15 de junio de 2013.
- Programa de vuelos de TACA¹¹ para el día 15 de junio de 2013 en el cual aparece programado el vuelo [REDACTED] a la ciudad de Buenos Aires.
- Memorando N° ME MTTO-GCCO-13081612 mediante el cual la Gerencia de Mantenimiento de LAP, encargada de la operación del sistema de información de vuelos (FIDS), asegura que durante el 15 de junio de 2013 los equipos en operación mostraron correctamente la información correspondiente al vuelo [REDACTED]
- Copia simple de lectura de la TUUA de la señora [REDACTED], en la cual se puede observar que ésta pasó por el molinete de la TUUA las 10:04:55 horas del día 15 de junio de 2013.

24.- De los documentos presentados por LAP, se puede presumir razonablemente que no existió problema alguno en las pantallas FIDS ubicadas en el AIJCh el día 15 de junio de 2013. De otro lado, la señora [REDACTED] tampoco ha podido demostrar lo alegado en el reclamo presentado. En ese sentido, este Tribunal entiende que LAP cumplió con brindar de manera adecuada la información del vuelo [REDACTED] en las pantallas FIDS.

25.- Por otro lado, la señora [REDACTED] es una usuaria que está dentro del ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³. Siendo así, es pertinente indicar que de acuerdo con el artículo 104 del Código del Consumidor, cuando el proveedor logra acreditar la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, el proveedor queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a éste¹⁴.

⁹ Fojas 55 del Expediente N° 88-13-TSC-OSITRAN.

¹⁰ Fojas 56 del Expediente N° 88-13-TSC-OSITRAN.

¹¹ Fojas 57 del Expediente N° 88-13-TSC-OSITRAN.

¹² Fojas 58 del Expediente N° 88-13-TSC-OSITRAN

¹³ Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571

"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".

¹⁴ Código de Protección y Defensa del Consumidor

"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 26.- Al respecto, debe señalarse que la señora [REDACTED] debió estar tres horas antes de su embarque en el AIJCh, entendiéndose que así fue informado por la aerolínea en el respectivo boleto aéreo. De no haber sido así, LAP no tiene responsabilidad sobre ello, además en su página web se difunde esta información¹⁵.
- 27.- Adicionalmente, de conformidad con lo indicado por la señora [REDACTED] en su boleto aéreo se indicaba que su vuelo estaba programado para salir a las 10:35 horas del 15 de junio de 2013. Siendo así, la apelante debía estar con tres horas de anticipación en el AIJCh, es decir, a las 07:35 horas.
- 28.- Según lo indicado por LAP y acreditado con el ticket del molinete de la TUUA de la señora [REDACTED], ésta pasó por la zona de seguridad del aeropuerto a las 10:04 horas del 15 de junio de 2013, con lo cual ya se encontraba retrasada en el proceso de embarque, teniendo en cuenta que aún debía realizar el control migratorio correspondiente a los vuelos internacionales. Por su parte, la apelante en su reclamo señaló que a las 09:50 horas aproximadamente no pudo apreciar la información correspondiente a su vuelo, con lo cual se confirma que la mencionada usuaria no realizó de manera oportuna su proceso de embarque.
- 29.- Teniendo en cuenta los medios probatorios descritos, así como lo afirmado por la señora [REDACTED] se acredita que al momento de hacer su *check-in* y pasar a la zona de seguridad ya se encontraba retrasada, lo cual evidencia que no fue diligente para realizar su proceso de embarque ya que llegó tarde, situación que es de su entera responsabilidad.
- 30.- De lo expresado se concluye que la pérdida del vuelo de la señora [REDACTED] se debió a su falta de diligencia, motivo por el cual el recurso de apelación debe ser desestimado y confirmarse la decisión de LAP que declaró infundado el reclamo de la mencionada señora.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁶;

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

¹⁵ Ver: http://www.lap.com.pe/lap_portal/tvueloint.html.

"Check-In

Para vuelos internacionales, se recomienda al pasajero llegar **con tres horas de anticipación**. Una vez en el aeropuerto, deberá tener a la mano el pasaporte y el pasaje para el ingreso al hall central, en donde se realiza el proceso de preembarque. Deberá verificar cuáles son los mostradores de check-in asignados a su aerolínea".

¹⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"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; y,
- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 88-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00356 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., y en consecuencia, **DECLARAR INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L y a [REDACTED] a presente resolución.

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

Con la intervención de los señores vocales Rodolfo Castellanos Salazar, Ana María Granda Becerra y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN

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

Página 10 de 10



OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

