





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 102-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0040-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 102-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0040-2023-TSC-OSITRAN

- i.- La tripulación de la aeronave de la aerolínea LATAM en la que viajaba se negó a comunicar al capitán de la misma su pedido para que en el saludo de bienvenida a los pasajeros, a efectuarse luego del aterrizaje en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCH), indicara que éste se encontraba ubicado en la ciudad del Callao (y no en la ciudad de Lima). Añadió que dicha negativa revela una conducta discriminatoria en perjuicio de la ciudad del Callao y a favor de la ciudad de Lima.
    - ii.- Asimismo, indicó que la denominación de la Entidad Prestadora, que incluye el nombre de la ciudad de Lima, contribuye a reforzar preferencias injustificadas a favor de dicha ciudad y en perjuicio de la ciudad del Callao.
    - iii.- Solicitó a LAP disculpas públicas por el comportamiento de la tripulación de LATAM y cambiar su protocolo de bienvenida para todas las aeronaves que aterricen en el AIJCH, a fin de que mencionen a la ciudad del Callao y no solo a la ciudad de Lima.
  2. Mediante Carta C-LAP-COM-2022-0433, notificada el 21 de septiembre de 2022, LAP declaró improcedente el cuestionamiento formulado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
    - i.- Los servicios brindados durante el proceso de embarque y desembarque, y durante los vuelos, es brindado por el personal de las compañías aéreas, sin que LAP tenga injerencia alguna en dichos procedimientos, careciendo de competencia para atender el pedido formulado por la señora [REDACTED]
    - ii.- En caso el pasajero reciba un trato inadecuado o una prestación deficiente del servicio por parte del personal de una aerolínea, debe formular su reclamo ante esta última o reportar el evento ante el Indecopi, autoridad competente en estos casos.
  3. El 21 de septiembre de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0433, manifestando su disconformidad con la respuesta brindada por LAP, añadiendo que en dicha comunicación la Entidad Prestadora no hizo referencia al cuestionamiento relacionado con su denominación.
  4. El 12 de octubre de 2022, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
    - i.- Los hechos relatados por la señora [REDACTED] ocurrieron en el interior de la aeronave de LATAM antes del aterrizaje en el AIJCH, es decir, no ocurrieron dentro de las instalaciones del aeropuerto. Asimismo, los procesos de embarque y desembarque durante los vuelos son responsabilidad de las aerolíneas; no correspondiendo a LAP emitir un pronunciamiento al respecto.
    - ii.- El cuestionamiento de la señora [REDACTED] relacionado con su denominación no encaja en ninguno de los supuestos de reclamo consignados en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, por lo que debe ser declarado improcedente.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0433 emitida por LAP.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 102-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0040-2023-TSC-OSITRAN

ii.- De ser el caso, si corresponde amparar los cuestionamientos formulados por la señora

### III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

Sobre el cuestionamiento referido a la falta de comunicación de su pedido al capitán de la aeronave

6. Conforme se ha indicado precedentemente, la señora [REDACTED] cuestionó que la tripulación de la aeronave de la aerolínea LATAM en la que viajaba se negara a comunicar al capitán de la misma su pedido para que, en el saludo de bienvenida a los pasajeros, a efectuarse luego del aterrizaje en el AIJCH, indicara que éste se encontraba ubicado en la ciudad del Callao (y no en la ciudad de Lima).
7. Al respecto, se aprecia que el hecho descrito por la señora [REDACTED] tuvo por objeto cuestionar una conducta del personal de la aerolínea (tripulación de la aeronave), hecho que no constituye un supuesto de reclamo previsto en el literal b) del artículo 2 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que hace referencia a cuestionamientos que surjan como consecuencia de la prestación de servicios supervisados por OSITRAN<sup>1</sup>.
8. Consecuentemente, el reclamo formulado deviene en improcedente, no correspondiendo que este Tribunal emita un pronunciamiento de fondo sobre la materia cuestionada.
9. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe indicar que el artículo 105 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor señala lo siguiente:

**Artículo 105.- Autoridad competente**

*El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.*

10. Como es posible apreciar, el artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones en materia de protección al consumidor, precisando que dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
11. Teniendo en cuenta la norma citada, se verifica que el Indecopi es la autoridad competente para conocer y resolver sobre presuntas infracciones a las normas de protección al

Reglamento de Reclamos de OSITRAN

**Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento**

1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:

(...)

b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 102-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0040-2023-TSC-OSITRAN

consumidor por defectos en la prestación del servicio de transporte aéreo; correspondiendo poner los presentes actuados en conocimiento de dicha entidad, a fin de que, tomando en consideración el hecho cuestionado, actúe de acuerdo a sus atribuciones.

#### Sobre el cuestionamiento referido a la denominación de LAP

12. Adicionalmente, la señora [REDACTED] indicó que la denominación de la Entidad Prestadora "Lima Airport Partners S.R.L.", contribuye a reforzar preferencias injustificadas en perjuicio de la ciudad del Callao, en tanto que incluye el nombre de la ciudad de Lima.
13. Al respecto, se aprecia que el cuestionamiento de la señora [REDACTED] no encaja dentro de los supuestos de reclamo previstos en el artículo 33<sup>2</sup> del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, como son los reclamos que se relacionan con asuntos vinculados a la facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, cualquier reclamo surgido en aplicación del Reglamento Marco de Acceso, defectos en la información brindada a los usuarios y los relacionados con el acceso a las infraestructuras que limiten el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras.
14. En tal sentido, advirtiéndose que el cuestionamiento formulado por la señora [REDACTED] no se encuentra previsto dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, corresponde que sea declarado improcedente.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>3</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0433 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que declaró **IMPROCEDENTE** el cuestionamiento de la

#### <sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

*"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento  
(...)*

*En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:*

- a) *La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
- b) *El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
- c) *La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- d) *Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
- e) *Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
- f) *Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- g) *Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa".*

#### <sup>3</sup> Reglamento de Reclamos del 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;*
- 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".*



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 102-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0040-2023-TSC-OSITRAN

señora [REDACTED] relacionado con la conducta de la tripulación de la aerolínea que la transportaba, no correspondiendo al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento al respecto.

**SEGUNDO.-** Declarar **IMPROCEDENTE** el cuestionamiento de la señora [REDACTED] referido a la denominación de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., no correspondiendo al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir un pronunciamiento al respecto.

**TERCERO.- REMITIR** copia de los presentes actuados al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), a fin de que actúe de acuerdo a sus atribuciones, respecto del cuestionamiento de la señora [REDACTED] relacionado con la conducta de la tripulación de la aerolínea que la transportaba.

**CUARTO.-NOTIFICAR** a la señora [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

**QUINTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO  
PRESIDENTE  
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**

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

NT: 2023134072

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>