



EXPEDIENTE N° : 112-2014-TSC-OSITRAN  
APELANTE : ██████████  
ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2014-00063

## RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 16 de septiembre de 2016

**SUMILLA:** Si el recurso de apelación es presentado fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.

## VISTO:

El escrito presentado por ██████████ (en adelante, la señora ██████████ o la apelante) contra la Decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2014-00063 (en lo sucesivo, la Carta), emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

## CONSIDERANDO:

## I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 07 de enero de 2014, la señora ██████████ interpuso reclamo ante LAP a fin de solicitar la devolución del monto pagado por concepto de la Tarifa Única de Uso de Aeropuerto (en adelante, la TUUA), argumentando lo siguiente:
  - i.- El 26 de febrero de 2013 abordó el vuelo de la ciudad de Lima con destino a Cusco con sus dos hijas y su madre mediante la línea aérea LAN PERÚ, habiendo cancelado el impuesto denominado TUUA por los cuatro pasajes.
  - ii.- Al registrar su equipaje, personal de LAP encontró una caja pequeña con limas para hacer endoncias, comunicándole que no podía llevarla y que podía entregarla a un familiar, caso contrario le sería decomisada, por lo que al optar por la primera alternativa, salió de la zona de embarque.
  - iii.- Al pretender reingresar a la zona de embarque, personal de LAP le indicó que debía de pagar nuevamente la TUUA. Al solicitar una explicación, se le indicó que ello era parte de los procedimientos, por lo que se vio obligada a realizar el pago.
  - iv.- De lo expuesto, queda claro que LAP vulneró sus derechos como consumidora, toda vez que le cobraron doblemente la TUUA por un mismo servicio, transgrediendo su derecho a la información debido a que no le brindaron explicaciones razonables.



- v.- Finalmente, solicitó la devolución del monto ilegalmente cobrado por concepto de TUUA y el pago por los honorarios profesionales que le costaron el asesoramiento y la formulación del reclamo ascendentes a S/. 500.00 soles, además de una explicación detallada de las razones del procedimiento efectuado.
- 2.- Mediante Carta LAP-GRE-C-2014-00063, notificada el 30 de enero de 2014, LAP declaró improcedente el reclamo presentado por la señora [REDACTED] bajo los siguientes argumentos:
- i.- El numeral 7 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP señala que *"El usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que puedan dar lugar al reclamo (...)"*; en esa línea, el numeral 10.2.2.e del citado reglamento señala que se declarará improcedente el reclamo cuando *"haya sido presentado luego de vencido el plazo de sesenta (60) días previsto en el numeral 7 (...)"*.
- ii.- Asimismo, el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN ha establecido en el Expediente N° 60-2012-TSC-OSITRAN que *"Si el usuario no presenta su reclamo dentro del plazo legal, este deviene en improcedente, por extemporáneo"*.
- iii.- En ese sentido, considerando que los hechos materia de reclamo ocurrieron el 26 de febrero de 2013, el plazo para la presentación del reclamo venció indefectiblemente el 24 de mayo del mismo año, por lo que en aplicación de las normas citadas y en concordancia con el pronunciamiento del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, dicha comunicación fue declarada improcedente.
- iv.- Sin perjuicio de lo señalado, precisaron que las condiciones que regulan el cobro de la TUUA han sido materia de interpretación por parte de OSITRAN, el mismo que ha establecido que solo bajo supuestos determinados cabe la revalidación o rehabilitación de la TUUA cuando el pasajero se retira de la zona restringida del aeropuerto hacia la zona pública. Agregó que dicha información se encuentra en los folletos informativos a disposición de los pasajeros, ubicados junto a las cajas de pago en la zona de la TUUA y a la salida de la zona restringida, al igual que en su página web, adicionalmente a lo cual, cuentan con un vinil informativo adherido a la pared en la zona previa al molinete de lectura del sticker de la TUUA.
- 3.- Posteriormente, con fecha 24 de febrero de 2014, la señora [REDACTED] formuló denuncia contra LAP ante la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, señalando lo siguiente:
- i.- El 26 de febrero de 2013 abordó el vuelo de LAN PERÚ de la ciudad de Lima con destino a la ciudad de Cusco con sus dos hijas y su madre, habiendo cancelado el impuesto denominado TUUA por los cuatro pasajes.
- ii.- Al registrar su equipaje, personal de LAP encontró una caja pequeña con limas para hacer endoncias, comunicándole que no podía llevarla por lo que podía proceder a entregarla a un familiar, caso contrario le sería decomisada. Al optar por la primera alternativa, salió de la zona de embarque.



- iii.- Al pretender reingresar a la zona de embarque, personal de LAP le indicó que debía de pagar nuevamente la TUUA, por lo que les solicitó una explicación respecto del cobro, recibiendo la respuesta de que era parte de los procedimientos. Ante ello, tuvo que realizar el pago al no tener otra alternativa.
  - iv.- De lo expuesto, queda claro que LAP vulneró sus derechos como consumidora, toda vez que le cobraron doblemente la TUUA por un mismo servicio, transgrediendo su derecho a la información debido a que no se le brindaron explicaciones razonables.
  - v.- Durante el año 2013, intentó presentar la denuncia por los hechos objeto de reclamo en la ciudad de Cusco, toda vez que reside en Urubamba, sin embargo, se negaron a recibirla indicándole que tenía que presentarla en la ciudad de Lima, lugar donde se le cobró doblemente la TUUA.
  - vi.- Con fecha 06 de enero de 2014 presentó su reclamo ante LAP, el cual fue desestimado mediante Carta LAP-GRE-C-2014-00063, señalándosele que el plazo para interponer el reclamo era de 60 días de ocurridos los hechos, plazo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios de LAP; del cual no tenía conocimiento.
  - vii.- Asimismo, LAP justificó el cobro doble de la TUUA indicando que siempre que una persona sale a la zona pública y vuelve a entrar a la zona de embarque tiene que volver a pagarla, lo que no resulta razonable, toda vez que la TUUA es un pago por el derecho al uso del aeropuerto que incluye el uso de diversos servicios aeroportuarios prestados a los pasajeros, los mismo que utilizó una sola vez en la referida fecha, por lo que no correspondía el doble cobro.
  - viii.- En cuanto a la información referida a la TUUA, que LAP indica realiza mediante folletos ubicados en el aeropuerto y en su página web, señaló que el personal de seguridad de LAP no le informó de ello cuando reclamó el pago doble de la TUUA, agregando que dicha información debe proporcionarse en forma previa y oportuna.
  - ix.- Finalmente, solicitó como medidas correctivas que se ordenara a LAP la devolución del importe doblemente pagado por la TUUA, más los intereses, además del pago de costos y costas que originara el procedimiento administrativo sancionador.
- 4.- Mediante Resolución N° 163-2014/ILN-PSO, de fecha 07 de abril de 2014, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI declaró improcedente la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra LAP, señalando que OSITRAN era el organismo competente para conocer los hechos, ordenando la remisión de lo actuado para que tomara las acciones pertinentes.
  - 5.- Mediante Oficio N° 206-2014-STSC-OSITRAN, recibido el 15 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN remitió el expediente a LAP a fin de que resuelva el escrito presentado por la señora [REDACTED]



- 6.- El 27 de mayo de 2014, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC), el expediente administrativo y la absolución del escrito, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
- i. Luego de la emisión de la Carta LAP-GRE-C-2014-00063, que resolvió el reclamo presentado declarándolo improcedente de acuerdo al Reglamento de Reclamos de LAP, la señora [REDACTED] formuló denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor de INDECOPI, señalando como pretensiones la devolución del importe pagado por TUUA y el pago de las costas y costos del procedimiento que tramitaba, pedidos inicialmente desestimados por LAP, a fin de que fueran declaradas fundadas por la referida autoridad administrativa. No obstante, se advierte que en el escrito presentado por la señora [REDACTED] contra LAP ante una autoridad administrativa que resultaba incompetente, la reclamante intentó que se dejara sin efecto lo resuelto en la Carta LAP-GRE-C-2014-00063, por lo que dicha denuncia representó su intención de impugnar la decisión de LAP que dio respuesta a su reclamo, a fin de satisfacer sus pretensiones.
  - ii. Sobre el particular, el artículo 213 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) refiere expresamente que *"el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter"*. En ese mismo sentido, la doctrina ha reconocido que *"aplicando el principio de informalismo a favor del administrado, el ordenamiento exige que los recursos sean tramitados aun cuando el administrado incurriera en error en su denominación, en su interposición o cualquiera otra circunstancia anómala, siempre que de su contenido se pueda desprender una manifestación impugnatoria del administrado. La idea esencial es atender a la patente intencionalidad del administrado antes que a la literalidad del documento presentado"*.
  - iii. Considerando lo expuesto, cuando la señora [REDACTED] recurrió al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI denunciando a LAP por la supuesta vulneración de sus derechos como usuaria, fue en señal de su disconformidad con lo resuelto por la Entidad Prestadora como primera instancia, como se evidencia de su escrito de denuncia.
  - iv. En ese sentido, en aplicación del artículo 213 de la LPAG, señalaron correspondía que el escrito de denuncia presentado por la señora [REDACTED] fuera considerado como un recurso de apelación en la vía de reclamos, cuya evaluación debía ser analizada por el TSC como segunda instancia.
  - v. Respecto de la improcedencia del reclamo, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 12 del Reglamento General de Reclamos y el numeral 7 del Reglamento de Reclamos de LAP, cualquier usuario que presente un reclamo en relación con algunos de los supuestos que pueden ser materia del mismo, deberá efectuarlo dentro del plazo de 60 días hábiles contados a partir de ocurridos los hechos.



- vi. En el presente caso, la señora [REDACTED] pretende que no se le exija, a diferencia de cualquier otro administrado, el plazo improrrogable de 60 días hábiles para presentar su reclamo, planteando que se le cree una "excepción particular" a la exigibilidad del plazo basada en que (i) no se encontraba en la ciudad de Lima, lo cual habría imposibilitado que presentará su reclamo en el AIJCh, y que (ii) no tenía conocimiento del Reglamento de Reclamos de LAP, por lo que desconocía el plazo límite para presentarlo.
- vii. No existe disposición expresa en el Reglamento de Reclamos de LAP que exceptúe a los pasajeros que se encuentran fuera de Lima, o incluso fuera del territorio nacional, de la aplicación del plazo de 60 días hábiles, quienes cuentan con diversos medios para canalizar sus reclamos, entre los cuales se encuentran el correo electrónico, teléfono, fax, enlace existente en la página web y libro virtual de reclamos de LAP existente en la referida página web, por lo que la reclamante no requería estar físicamente en la ciudad de Lima para presentar su reclamo, tal y como lo ha señalado también el TSC en el Expediente N° 60-2012-TSC-OSITRAN.
- viii. Asimismo, en la zona pública del AIJCh se encuentran los letreros informativos de OSITRAN que informan acerca de sus servicios, las materias sobre las que se puede reclamar, las entidades competente para resolver los reclamos en primera y segunda instancia, así como los plazos que se tiene para presentar un reclamo, y las páginas web de LAP y OSITRAN para consultar información adicional.
- ix. Considerando ello, se advierte que si los hechos ocurrieron el 26 de febrero de 2013, el plazo para presentar el reclamo venció improrrogablemente el 24 de mayo de 2013, esto es, 60 días hábiles contados a partir de sucedidos los hechos, sin embargo, la señora [REDACTED] presentó su reclamo el 07 de enero de 2014, excediendo largamente el plazo señalado.
- x. Respecto del recurso de apelación, de conformidad con el literal b) del numeral 10.4 y literal a) del numeral 10.5 del reglamento de Reclamos de LAP, cualquier usuario que se encuentre disconforme con la decisión contenida en la carta de respuesta a su reclamo, deberá interponer por escrito su recurso impugnatorio en un plazo no mayor de 15 días hábiles de notificada dicha carta, caso contrario, la impugnación no habrá cumplido con el requisito de procedencia establecido.
- xi. Al respecto, se advierte que la Carta LAP-GRE-C-2014-00063 fue notificada a la señora [REDACTED] el 30 de enero de 2014, por lo que el plazo para impugnarla vencía el 20 de febrero de 2014 considerando las normas antes citadas.
- xii. El 15 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica del TSC remitió a LAP el expediente N° 118-2014/ILN, originado como consecuencia de la denuncia interpuesta por la señora [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI, siendo dicha fecha en la que LAP tomó conocimiento de la referida denuncia, la misma que como se ha señalado, constituye el recurso de apelación de la reclamante, de acuerdo al artículo 213 de la LPAG.



- xiii. Bajo dicho esquema, la fecha de interposición del recurso de apelación ante LAP fue el 15 de mayo de 2014, esto es, después de vencidos los 15 días hábiles que exige la normativa antes citada para considerar dicho recurso impugnatorio como procedente.
- xiv. El error en el que incurrió la señora [REDACTED] al interponer una denuncia ante INDECOPI, en lugar de haber presentado el respectivo recurso de apelación ante LAP para que fuera elevado al TSC, no le confiere una excepción particular para que el plazo de interposición de los medios impugnatorios sea suspendido a su favor.
- xv. Debe considerarse que en el último párrafo de la carta de respuesta al reclamo, se informó debidamente a la señora [REDACTED] que conforme al Reglamento de Reclamos de LAP, en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto, podía interponer un recurso de impugnación, presentándolo mediante una carta dirigida a la Gerencia General de LAP en su mesa de partes o el Módulo de Informes ubicado en el hall de llegadas internacionales del AIJCh dentro del plazo de 15 días hábiles de notificada la referida carta, por lo que resultaba injustificable el error de la reclamante, no pudiéndosele otorgar una excepción respecto del plazo para la interposición del recurso impugnatorio.
- xvi. Sin perjuicio de lo señalado, en el supuesto que el TSC considerará la fecha de presentación de la denuncia en INDECOPI como la fecha de interposición de la apelación que debió haber sido presentada ante LAP, dicho recurso sería igualmente improcedente, toda vez que la denuncia fue presentada el 24 de febrero de 2014, verificándose que el plazo vencía el 20 de febrero de 2014.
- xvii. En cualquiera de los dos escenarios, el recurso de apelación deviene en improcedente, tal y como lo ha señalado el TSC en el Expediente N° 12-2010-TSC-OSITRAN al indicar que un acto administrativo queda firme cuando no es impugnado dentro del plazo legal, adquiriendo la calidad de cosa decidida.
- 7.- El 10 de junio de 2014, la señora [REDACTED] presentó escrito expresando su posición respecto de la absolucón realizada por LAP, señalando lo siguiente:
- En atención a su derecho de petición, el 07 de enero de 2014 presentó reclamo ante LAP, quien estaba obligada a emitir pronunciamiento dentro del plazo de 15 días hábiles de acuerdo al numeral 10.3 de su Reglamento de Reclamos conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TSC, sin embargo LAP dio respuesta el 30 de enero de 2014, es decir, fuera del plazo legal previsto, consecuentemente habría aplicado el silencio administrativo positivo.
  - El día de los hechos, el personal de LAP debió indicarle que podía presentar su reclamo en la mesa de partes, además de informarle que podía efectuar su denuncia vía telefónica, correo electrónico o por cualquier otro medio.
- 8.- El 30 de junio de 2014, LAP presentó un escrito, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento y agregando que tiene un plazo de 15 días hábiles para resolver un reclamo



desde que este ha sido interpuesto, contando con un plazo adicional para efectuar la notificación, el cual es de como máximo 5 días contados desde la fecha de expedición de la carta de respuesta, de acuerdo con el numeral 11.2 del Reglamento de Reclamos de LAP. En ese sentido, si la fecha de expedición de la Carta que resuelve el reclamo de la señora ARBIETO es el 24 de enero de 2014, LAP contaba con 5 días hábiles adicionales para efectuar la notificación, por lo que habiéndola notificado el 30 de enero de 2014, cumplió con el plazo establecido.

- 9.- El 17 de julio de 2014, la señora [REDACTED] presentó escrito reiterando los argumentos expuestos durante el procedimiento.
- 10.- El 14 de diciembre de 2015 se llevó a cabo la audiencia de vista de la causa con la asistencia de ambas partes, quienes procedieron a dar su informe oral, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- i.- Determinar el carácter del escrito presentado por la señora [REDACTED] ante INDECOPI.
- ii.- Determinar, de ser el caso, la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta LAP-GRE-C-2014-00063 emitida por LAP.
- iii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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

### III.1.- EVALUACIÓN DEL ESCRITO PRESENTADO POR LA SEÑORA [REDACTED] ANTE INDECOPI

- 12.- Como se indicó en los antecedentes, la señora [REDACTED] presentó un escrito ante INDECOPI, el cual calificó como denuncia, solicitando la devolución del importe pagado por concepto de TUUA por haber sido cobrado doblemente, además del pago de las costas y costos del procedimiento.
- 13.- El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI resolvió dicha denuncia señalando que la misma devenía en improcedente al verificar que el organismo competente para conocer los hechos era OSITRAN, remitiéndole todo lo actuado.
- 14.- Mediante Oficio N° 206-14-STSC-OSITRAN del 14 de mayo de 2014, la Secretaría Técnica del TSC del OSITRAN remitió el expediente a LAP, a fin de que se pronuncie respecto del escrito presentado por la señora [REDACTED] ante INDECOPI.



- 15.- El 27 de mayo de 2014, LAP elevó el expediente y presentó la absolució del referido escrito, señalando que si bien la señora [REDACTED] había recurrido al Órgano Resolutorio de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI a fin de denunciarlos por la supuesta vulneración de sus derechos como usuaria, su verdadera intención habría sido la de cuestionar lo resuelto por la Entidad Prestadora como primera instancia. En ese sentido, en aplicación del artículo 213 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), señalaron que correspondía que el escrito de denuncia presentado fuera considerado como un recurso de apelación en la vía de reclamos, cuya evaluación debía ser analizada por el TSC como segunda instancia.
- 16.- Al respecto, cabe señalar que el numeral 10.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP<sup>1</sup>, concordante con el artículo 54 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>2</sup>, indican que los recursos administrativos que pueden interponerse para la impugnación de una resolución de primera instancia son el recurso de reconsideración y el recurso de apelación.
- 17.- Cabe precisar que conforme al inciso b) del numeral 10.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP<sup>3</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>4</sup>, el recurso de apelación se debe interponer ante el mismo órgano que

<sup>1</sup> 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 30.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

a. Recurso de Reconsideración: Se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora, y debe sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación. Si el Usuario interpone recurso de reconsideración, la Gerencia General de la Entidad Prestadora y/o representante que ésta designe debe pronunciarse dentro del plazo máximo de veinte (20) días contados desde su presentación. En el caso de que la Entidad Prestadora no se pronunciara dentro de dicho plazo, se aplicará el silencio administrativo positivo, entendiéndose que el recurso de reconsideración ha sido declarado fundado.

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.

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

Artículo 54.- Clases de recursos administrativos

Los recursos administrativos que pueden interponerse para la impugnación de una resolución de primera instancia son:

- a) Recurso de reconsideración; y,
- b) Recurso de apelación

<sup>3</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

10.4 Medios impugnatorios:

(...)

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.

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

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibida el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.



dictó el acto administrativo, el cual deberá elevar el expediente y su absolución del recurso al TSC. Esta exigencia es concordante con el artículo 209 de la LPAG<sup>5</sup>.

- 18.- En ese sentido, en la medida que la voluntad de la señora [REDACTED] era la de que se revisara la decisión adoptada por LAP y se le ordenara la devolución del pago de la TUUA además del reembolso de las costas y costos por el procedimiento, debió de interponer su recurso de apelación ante dicha Entidad Prestadora. No obstante ello, una vez recibida la Carta LAP-GRE-C-2014-00063, procedió a presentar un escrito impugnatorio ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI, el mismo que se declaró incompetente para conocer el asunto, remitiendo a OSITRAN el referido escrito, ocurriendo que finalmente la Secretaría Técnica del TSC lo remitió a LAP.
- 19.- Ahora bien, de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, dentro del procedimiento de reclamos, las empresas prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública" conforme al numeral 8 del artículo I de la LPAG<sup>6</sup>, siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y en lo no previsto, las de la referida ley.
- 20.- En ese sentido, de conformidad con el numeral 3 del artículo 75 de la LPAG, son deberes de las autoridades del procedimiento administrativo encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos<sup>7</sup>. Atendiendo a ello, el artículo 213 de la LPAG<sup>8</sup> prescribe que el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.
- 21.- Como se aprecia de lo descrito en los antecedentes, en el escrito presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI el 24 de febrero de 2014, la señora [REDACTED] cuestionó la decisión contenida en la Carta emitida por LAP, tanto en el extremo referido al fondo del asunto concerniente a la devolución del pago de la TUUA que realizó doblemente al reingresar a la zona restringida del AIJCh, como en lo referido a la procedencia del reclamo, indicando las razones por las cuales

<sup>5</sup> LPAG

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.

<sup>6</sup> LPAG

Artículo 1.- Ámbito de aplicación de la ley. La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública. (...)

8.- Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia".

<sup>7</sup> LPAG

Artículo 75.- Deberes de las autoridades en los procedimientos. (...)

3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos."

<sup>8</sup> LPAG

Artículo 213.- Error en la calificación El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.



no pudo presentarlo dentro del plazo de 60 días; solicitando que se ordenara a LAP que procediera a la devolución del monto pagado por concepto de TUUA al igual que el reembolso de las costas y costos que generara el procedimiento. En ese orden de ideas, queda claro que la intención de la señora [REDACTED] fue la de impugnar la Carta LAP-GRE-C-2014-00063 y que esta fuera objeto de revisión por un órgano distinto al que lo resolvió.

- 22.- En ese sentido, atendiendo al principio de informalismo<sup>9</sup>, conforme al cual las normas del procedimiento deben de ser interpretadas en forma favorable a la admisión de las pretensiones de los administrados, sin afectar derechos o intereses por la exigencia de aspectos formales subsanables dentro del procedimiento, este Colegiado considera que corresponde calificar el escrito de denuncia como un recurso de apelación, en la medida que finalmente la intención del usuario fue la de cuestionar la decisión que resolvió su reclamo, respecto de la cual no se encontraba de acuerdo.
- 23.- Cabe señalar que la señora [REDACTED] ha corroborado dicha intención al no cuestionar el encausamiento de su escrito como recurso de apelación en los documentos que ha presentado con posterioridad ni tampoco en su informe oral.
- 24.- En virtud de lo expuesto, corresponde calificar como recurso de apelación al escrito presentado por la señora [REDACTED] ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de Lima Norte de INDECOPI.

### III.2.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 25.- En su escrito de absolución, LAP ha hecho referencia a la fecha en la que se debe considerar como presentado el escrito de apelación, señalando que debería considerarse aquella en la que la Secretaría Técnica del STC le remitió el expediente y escrito de la reclamante presentado ante INDECOPI, esto es, el 15 de mayo de 2014.
- 26.- Al respecto, el numeral 1.6 del Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG establece que :

*"1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".*

[Subrayado y resaltado agregado nuestro]

<sup>9</sup> Ley N° 27444

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1.- El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público"



- 27.- Dicho principio se interpreta a favor de los administrados a efectos de lograr la admisión de sus pretensiones, salvando las omisiones u errores subsanables en los que hubiera incurrido, en la fecha en la que inicialmente presenta su escrito o pedido ante la Administración. Uno de los supuestos concretos de su aplicación es aquel en el cual un escrito es presentado ante una autoridad sin competencia para resolverlo, la misma que debe transferirlo a quien corresponda conocerlo a fin de preservar los derechos del administrado<sup>10</sup>.
- 28.- En ese sentido, en el presente caso, corresponde considerar como fecha de presentación del recurso aquella en la que la señora [REDACTED] manifestó su voluntad de impugnar la decisión emitida por la Entidad Prestadora, esto es, el 24 de febrero de 2014, fecha en la que presentó su escrito ante INDECOPI, ocurriendo que la remisión del documento, primero a OSITRAN y luego a LAP, representarían sólo una subsanación del escrito interpuesto, por lo que corresponde evaluar la procedencia y contenido de dicho escrito teniendo en consideración dicha fecha, esto es, el 24 de febrero de 2014.
- 29.- Ahora bien, de conformidad con el inciso b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP<sup>11</sup> concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>12</sup>, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 30.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta de LAP que contenía la decisión que resolvió el reclamo fue notificada a la señora [REDACTED] el 30 de enero de 2014.
  - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que la señora [REDACTED] interpusiera su recurso de apelación venció el 20 de febrero de 2014.
  - iii.- La señora [REDACTED] presentó el escrito cuestionando la decisión el 24 de febrero de 2014, es decir, fuera del plazo legal exigido.
- 31.- En atención a lo expuesto en la presente resolución, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de la señora [REDACTED] referida a la devolución del pago de la TUUA que

<sup>10</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General" Gaceta Jurídica, Lima, 2009, Pág. 74

<sup>11</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

10.4 Medios Impugnatorios:

(...)

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

<sup>12</sup> Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2012-CD-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".



LAP le cobró doblemente, al haber interpuesto su recurso fuera del plazo legal establecido para su presentación.

- 32.- Finalmente, la señora [REDACTED] señaló que resultaba aplicable al presente caso la regla del Silencio Administrativo Positivo (en adelante, SAP), en la medida que pese a que presentó su reclamo el 7 de enero de 2014, LAP recién lo habría resuelto el 30 de enero de 2014, es decir, fuera del plazo de 15 días hábiles previsto legalmente.
- 33.- Al respecto, cabe señalar que si bien el numeral 10.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP<sup>13</sup> y el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN<sup>14</sup>, indican que el plazo con el que cuenta LAP para resolver los reclamos presentados es de 15 días; el artículo 188.1 de la LPAG<sup>15</sup>, que remite al artículo 24.1 del mismo texto legal<sup>16</sup>, dispone que operará el SAP si la Entidad Prestadora no cumple con pronunciarse transcurrido el plazo establecido (15 días hábiles), ni notificar su pronunciamiento en el plazo máximo adicional de cinco (05) días desde que este fue emitido.
- 34.- En ese sentido, apreciándose del expediente que la Carta LAP-GRE-C-2014-00063 fue emitida por LAP el 24 de enero de 2014, es decir, dentro del plazo legalmente previsto de 15 días hábiles; así como que fue notificada a la señora [REDACTED] el 30 de enero de 2014; esto es, dentro del plazo de notificación de 05 días legalmente previsto; ocurriendo que el plazo final con el que contaba LAP para comunicar su pronunciamiento vencía el 31 de enero de 2014; corresponde desestimar el argumento expuesto por la apelante.

<sup>13</sup> Reglamento Reclamos de LAP

*10.3 Plazo máximo de resolución de los reclamos:*

*La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factible de ser solucionados inmediatamente conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.*

*En los demás casos, la Entidad Prestadora debe resolver los reclamos en un plazo máximo de quince (15) días contados desde la presentación de los mismos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por la Entidad Prestadora de conformidad con lo establecido en el numeral 10.2.1. En el caso de reclamos cuya materia sea particularmente compleja, mediante resolución debidamente motivada, la Entidad Prestadora podrá extender dicho plazo hasta llegar a treinta (30) días.*

*(...)*

*En caso que la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta dentro del plazo máximo antes descrito, se aplicará el 'silencio administrativo positivo', y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.*

<sup>14</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

*\*Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución*

*La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellas reclamos que sean considerados particularmente complejos.\**

<sup>15</sup> LPAG

*\*Artículo 188.- Efectos del Silencio Administrativo*

*188.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24 de la presente Ley, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 3 de la Ley del Silencio Administrativo, Ley N° 29060 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.\**

<sup>16</sup> LPAG

*\*Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación*

*24.1. Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique, y deberá contener: 24.1.1. El texto íntegro del acto administrativo, incluyendo su motivación.\**



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>17</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE** por extemporáneo, el medio impugnatorio interpuesto por la señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2014-00063 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., quedando agotada la vía administrativa.

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

**TERCERO.- 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 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**

<sup>17</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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"