



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INSTITUTO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 150-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00196-2024-TSC-OSITRÁNFirmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Módulo: Firma Digital
Fecha: 2005/2024
10:28:51 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE N° : 150-2021-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

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

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0041

RESOLUCIÓN N° 00196-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 15 de mayo de 2024

SUMILLA: *No habiéndose acreditado el maltrato alegado por el usuario por parte del personal de la Entidad Prestadora; corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor J [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0041, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES:**

1. El 19 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante LAP, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 18:00 horas del 12 de agosto de 2021, se encontraba en la puerta de llegada de vuelos internacionales del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH), a la espera del arribo del vuelo de su padre proveniente de España.
 - ii.- En ese momento se le acercó el personal de LAP y se dirigió a él con palabras soeces, exigiéndole que se retirara de ese lugar pues no era bienvenido, pese a que exhibió su carnet del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) que lo identifica como una persona con discapacidad.
 - iii.- Solicitó una sanción para dicho trabajador y una reparación simbólica por la afectación sufrida.
2. Mediante Carta C-LAP-COM-2021-0041, notificada el 31 de agosto de 2021, LAP declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] manifestando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 150-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00198-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- En virtud de los "Lineamientos Sectoriales para la Prevención del COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros a Nivel Internacional", emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, LAP ha implementado distintas medidas a fin de reducir el riesgo de contagio por Covid-19 en el AIJCH.
 - ii.- Entre dichas medidas se encuentra el acceso a las instalaciones del aeropuerto, el cual está permitido únicamente a los pasajeros y a aquellos que requieran realizar algún trámite en la Oficina de Migraciones, ubicada dentro del AIJCH.
 - iii.- En el caso de los familiares, el acceso está restringido a una persona, quien debe esperar en el auto, siendo que no está permitido el ingreso de otros familiares, a fin de evitar aglomeración de personas en las instalaciones del AIJCH.
 - iv.- Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que el personal de seguridad del AIJCH le indicó al señor [REDACTED] que, en su condición de familiar de un pasajero, debía esperar en la parte externa del AIJCH, toda vez que el flujo de salida de pasajeros se realizaba por la puerta N° 2.
 - v.- No cabe afirmar que se haya producido un maltrato hacia el señor [REDACTED] siendo que la indicación del personal de seguridad fue acorde con los procedimientos establecidos en el AIJCH.
 - vi.- LAP lamenta que el señor [REDACTED] haya percibido un trato poco amable de parte de su personal de seguridad; sin embargo, el accionar de este último fue correcto.
3. El 10 de septiembre de 2021, personal de LAP remitió al señor [REDACTED] un correo electrónico dejando constancia de la llamada telefónica mantenida previamente, a través de la cual el usuario manifestó que se encontraba disconforme con la respuesta brindada a su reclamo, solicitando que este sea elevado en apelación al OSITRÁN.
 4. El 29 de septiembre de 2021, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta C-LAP-COM-2021-0041.
 5. Con fecha 24 de abril de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
- II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**
6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0041.
 - 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**
7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] por el presunto maltrato verbal que habría sufrido en el AIJCH por parte del personal de LAP; supuesto de reclamo vinculado con la calidad del servicio contenido en

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://fapps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 150-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00196-2024-TSC-OSITRÁN

el inciso c) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de LAP) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de LAP respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta C-LAP-COM-2021-0041 fue notificada al señor [REDACTED] el 31 de agosto de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 21 de septiembre de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 10 de septiembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

¹ **Reglamento de Reclamos de LAP**

"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:

(...)

c. *La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora".*

² **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRÁN.

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

(...)

c) *La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*

(...)"

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

⁴ **Reglamento de Reclamos de 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".*

⁵ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"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".

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 150-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00196-2024-TSC-OSITRÁN

10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

12. Al respecto, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme 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 los siguientes derechos:

f. A la calidad y cobertura del servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada Contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN”.

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- a. *Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRÁN”.*

[El subrayado es nuestro]

13. Asimismo, el literal e) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen siempre y en toda circunstancia derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, y que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, debiendo abstenerse de desplegar conductas inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias, conforme se aprecia a continuación:

⁶ **TUO de la LPAG**

“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”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 150-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00196-2024-TSC-OSITRÁN

"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:

(...)

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza".

14. Consecuentemente, LAP se encuentra obligado a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando estos utilicen la infraestructura de transporte de uso público que administra.

III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo

15. En el presente caso, el señor ██████████ manifestó que, encontrándose en la puerta de llegada de vuelos internacionales del AIJCH, a la espera del arribo del vuelo de un familiar, personal de LAP se dirigió hacia él con palabras soeces, exigiéndole que se retirara de ese lugar pues no era bienvenido, pese a que exhibió su carnet del CONADIS que lo identificaba como una persona con discapacidad.
16. Por su parte, LAP señaló que en aplicación de Lineamientos sectoriales, implementó medidas a fin de reducir el riesgo de contagio por Covid-19 en el AIJCH, estando relacionada una de ellas al acceso a las instalaciones del aeropuerto, el cual se encontraba permitido únicamente a los pasajeros y a aquellos que requerían realizar algún trámite en la Oficina de Migraciones, y en el caso de los familiares, estaba permitido el ingreso de solo uno de ellos, quien debía esperar en los exteriores de las instalaciones del aeropuerto.
17. Añadió que, luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que el personal de seguridad del AIJCH le indicó al señor ██████████ que, en su condición de familiar de un pasajero, debía esperar en la parte externa del AIJCH, toda vez que el flujo de salida de pasajeros se realizaba por la puerta N° 2, no habiéndose producido un maltrato hacia el usuario.
18. Ahora bien, se aprecia que el señor ██████████ adjuntó a su reclamo fotografías del momento en el que se habría producido el maltrato por parte del personal de LAP. En dichas fotografías se aprecia al señor ██████████ de pie junto a un atril en el que está sentado un trabajador de LAP, quien lleva puesto un chaleco amarillo.
19. De las fotografías presentadas por el señor ██████████ no es posible apreciar el maltrato alegado.
20. Por otro lado, en el expediente obra un video captado por las cámaras de seguridad del AIJCH, en el cual se observa también al señor ██████████ en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.
21. En dichas imágenes se visualiza que el señor ██████████ se acerca a un atril en el que se encuentra un trabajador de LAP, quien viste un chaleco amarillo. Asimismo, se aprecia que dicho trabajador de LAP mueve uno de sus brazos, señalando hacia otro lugar.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 150-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00196-2024-TSC-OSITRÁN

22. Adicionalmente, se aprecia que el señor [REDACTED] y dicho trabajador mantienen una disposición corporal y realizan ademanes compatibles con el desarrollo de una conversación.
23. En ese sentido, a partir de las imágenes que contiene el video descrito, no resulta posible desprender la ocurrencia del maltrato alegado por el señor [REDACTED]
24. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁷.
25. Teniendo en cuenta la norma citada, correspondía al señor [REDACTED] presentar medios probatorios orientados a acreditar el maltrato alegado; no obstante, no ha cumplido con ello.
26. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que el maltrato alegado por el señor [REDACTED] no se encuentra acreditado.
27. Consecuentemente, no habiéndose acreditado el maltrato alegado por el señor [REDACTED] por parte del personal de LAP; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0041, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0041 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor J [REDACTED], al no haberse acreditado el maltrato alegado por el usuario por parte del personal de la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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."

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 150-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00198-2024-TSC-OSITRÁN

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

Con la intervención de los señores miembros 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
OSITRÁN

NT: 2024060858

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, 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.OSITRÁN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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>