



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE Nº : 069-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta Nº 100-2019/GA-SPQT/AdP

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 27 de diciembre de 2019

SUMILLA: *Corresponde revocar en parte la resolución apelada, en la medida que el extravío del reloj del menor hijo de la usuaria durante la inspección realizada en la máquina de rayos X del Aeropuerto de Iquitos, resulta atribuible a la Entidad Prestadora.*

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 Nº 100-2019/GA-SPQT/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 20 de febrero de 2019, la señora [REDACTED] interpuso un reclamo ante ADP, manifestando lo siguiente:
 - i.- Su menor hijo extravió su reloj en el Aeropuerto de la ciudad de Iquitos, hecho que puso en conocimiento de la Policía Nacional del Perú – PNP. Al solicitar la referida autoridad policial a ADP los registros filmicos de las cámaras de vigilancia de la zona de embarque del mencionado aeropuerto, ésta le comunicó que dichas cámaras se encontraban en mantenimiento.
 - ii.- El hecho de que las cinco cámaras ubicadas en la referida zona no se encuentren en funcionamiento representa un peligro latente para el público.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

2. Mediante Carta N° 084-2019/GA-SPQT/AdP notificada el 22 de febrero de 2019, ADP requirió a la usuaria que de acuerdo con lo establecido en el artículo 19° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de ADP (en adelante, Reglamento de Atención de Reclamos de ADP), cumpla con presentar la siguiente información para la tramitación de su reclamo: i) Precisar en forma clara su petitorio; ii) mayor detalle de las circunstancias -acciones u omisiones- que generaron su malestar; iii) indicar si realizó un reclamo ante ADP acerca del objeto perdido al que hace referencia; iv) precisar detalles de los hechos de la denuncia policial realizada respecto a la pérdida del objeto mencionado (lugar, hora fecha); v) precisar si formuló su queja ante el personal de ADP e indicar la respuesta recibida; y, vi) cualquier otra información que considere importante a efectos de sustentar su reclamo.
3. El 23 de febrero de 2019, la señora [REDACTED] cumplió con absolver el requerimiento efectuado por ADP manifestando lo siguiente:
 - i.- Los hechos ocurridos en el Aeropuerto de Iquitos se encuentran detallados en el Oficio N° 224-2019-SUB DIGEN PNP/IV MACREPOL-LOR-REGPOLOR-DIVPOS-DEEPNESP-USI-COM.AEROPUERTO-IO-PREV del 18 de febrero de 2019 remitido por la PNP a ADP.
 - ii.- El 14 de febrero de 2019, el personal de la Entidad Prestadora le informó a través de la vía telefónica que se reportó el olvido de un reloj de niño y que éste fue entregado a su madre.
 - iii.- En ese sentido, se apersonó en las instalaciones del Aeropuerto de Iquitos a fin de interponer su denuncia en la comisaria del referido aeropuerto, acercándose dos efectivos policiales a indagar ante ADP por el único reloj reportado; sin embargo, no se les brindó información alguna sobre dicho hallazgo.
 - iv.- ADP le negó la visualización de los videos grabados por las cámaras de seguridad del referido aeropuerto, aduciendo que se encontraban en mantenimiento, respuesta inaceptable debido a que dichas cámaras jamás deberían estar en mantenimiento y menos aún durante el horario de salida de los vuelos que parten desde la ciudad de Iquitos.
 - v.- Su petitorio es la visualización y extracción en USB o CD-ROM de las imágenes captadas por las cámaras de vigilancia del Aeropuerto de Iquitos en las que se aprecie a su menor hijo desde su ingreso a la sala de inspección hasta su embarque en el vuelo operado por la aerolínea LATAM.
4. Con Carta N° 100-2019/GA-SPQT/AdP, notificada el 12 de marzo de 2019, ADP declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- i.- Como operadores del Aeropuerto de Iquitos, su función principal es la prevención de la ocurrencia de actos de interferencia ilícita, que pudieran afectar la seguridad aeroportuaria, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios.
- ii.- Sin perjuicio de ello, cada pasajero, visitante y/o usuario es el principal responsable de la custodia y cuidado de los bienes o artículos que porta consigo, debido a que se encuentra en mejor posición para identificar los bienes o artículos que le pertenecen, así como de mantener control o supervisión sobre los mismos.
- iii.- De acuerdo al procedimiento establecido para el registro personal y de equipaje, todos los pasajeros deben colocar los artículos de metal que lleven en las bandejas, para que éstos sean revisados conjuntamente con su equipaje de mano a través de la máquina de rayos X.
- iv.- De verificarse la existencia de artículos olvidados, se realiza un perifoneo en la sala de embarque solicitando al dueño acercarse al puesto de inspección. Al acercarse el dueño del artículo, se le solicita que haga una descripción completa del mismo a fin de verificar la veracidad de su testimonio y sólo así, se le entrega el objeto solicitado. En caso de que el artículo no sea reclamado, éste es reportado al jefe de seguridad y a la gerencia del aeropuerto por parte del personal de seguridad, quienes registran el objeto en un cuaderno designado para tal fin.
- v.- En dicha línea, no se verificó que el día de los hechos materia de reclamo, esto es, el ~~14 de febrero de 2019~~ se haya reportado algún artículo olvidado.
- vi.- En cuando a la información brindada por el personal de seguridad, el reloj al que hizo referencia el oficial aeroportuario pertenecía a otro niño, correspondiente a un reloj digital, de plástico, con la figura del hombre araña, cuyo dueño se apersonó al puesto de inspección a preguntar éste, ante lo cual, se siguió el procedimiento establecido, describiendo e identificando el pasajero el artículo reclamado, por lo que el reloj le fue entregado, no registrándose como olvidado.
- vii.- Con referencia a la solicitud de las grabaciones de las cámaras de seguridad, algunas de las cámaras se encontraban en mantenimiento en la medida que habían presentado fallas técnicas, por lo que se proporcionó dicha información en respuesta al oficio remitido por la PNP; sin embargo, debido a una gestión realizada por el área de soporte técnico del Aeropuerto de Iquitos, se logró recuperar la grabación de las imágenes de la zona de inspección del 14 de febrero de 2019.
- viii.- La referida grabación fue entregada a la PNP mediante Carta N° 032/2019/AD-SPOT/AdP, el cual se constata que el menor hijo de la señora ~~ROSA LUCIA~~ se retiró del puesto de inspección del aeropuerto con todas sus pertenencias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

5. Con fecha 2 de abril de 2019, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 100-2019/GA-SPQT/AdP, señalando lo siguiente:

- i.- A efectos de abordar el vuelo 2235 operado por LATAM, el 14 de febrero de 2019 su menor hijo pasó por la zona de inspección del Aeropuerto de Iquitos, olvidando en una de las bandejas su reloj marca CASIO G-SHOCK.
- ii.- En la misma fecha solicitó a ADP los videos captados por sus cámaras de seguridad a fin de verificar lo ocurrido con el reloj extraviado, indicándosele que dichas cámaras se encontraban en mantenimiento. En ese sentido, solicitó a la Entidad Prestadora su Libro de Reclamaciones, el cual no se encontraba en un lugar visible y no le fue proporcionado de manera inmediata.
- iii.- La afirmación realizada por ADP referida a que en los videos captados – los cuales fueron finalmente recuperados – se aprecia que su menor hijo se retiró del puesto de inspección con todas sus pertenencias, no se ajusta a la verdad debido a que su hijo olvidó su reloj en una de las bandejas colocadas para la revisión de objetos en la máquina de rayos X.
- iv.- Uno de los oficiales del aeropuerto intentó persuadirla de que le entregara la copia rosada de su reclamo a cambio de proporcionarle el video solicitado, a lo cual no accedió.
- ~~v.- Solicitó se declare la nulidad del procedimiento, debido a que ADP no siguió el procedimiento establecido para contactarse con los dueños de los objetos extraviados en la zona de inspección.~~
- vi.- Por lo expuesto, solicitó se le otorguen las grabaciones a efecto de que pueda verificar si al niño que reportó la pérdida de su reloj se le entregó un reloj con motivo del hombre araña y no el reloj marca CASIO perteneciente a su menor hijo.

6. El 25 de abril de 2019, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta N° 100-2019/GA-SPQT/AdP, añadiendo lo siguiente:

- i.- Con relación a las cámaras de seguridad del Aeropuerto de Iquitos, en un primer momento se le indicó a la usuaria que las mismas se encontraban en mantenimiento; sin embargo, luego de gestiones realizadas por su área de soporte técnico, el 20 de febrero de 2019 remitieron a la PNP una copia de las grabaciones solicitadas.
- ii.- De dichas grabaciones se verificó que el 14 de febrero de 2019, el menor hijo de la señora [REDACTED] se retiró del puesto de inspección del aeropuerto con todas sus pertenencias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019 TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- iii.- Respecto al cuestionamiento referido al Libro de Reclamaciones, corresponde indicar que el lugar donde se ubica el mismo es al ingreso del puesto de inspección ubicado en el hall principal del aeropuerto, en el módulo de "Sugerencias y Reclamos ADP", no siendo cierto que el Libro de Reclamaciones no sea accesible al público.
- iv.- En ese contexto, el deber de seguridad de LAP no consiste en brindar custodia o vigilancia sobre los bienes de pasajeros y usuarios, sino que implica proteger el desarrollo regular de las operaciones de transporte aéreo realizadas en el aeropuerto de cualquier acto de interferencia ilícita que pueda afectar las operaciones, atentar contra la vida e integridad de pasajeros, usuarios, tripulantes, daños a las aeronaves y, en general, al personal e instalaciones del aeropuerto.
- v.- Sobre el extravío del reloj del menor hijo de la señora [REDACTED], de acuerdo al procedimiento establecido para la inspección personal y de equipaje, todos los pasajeros deben de colocar los artículos que porten en las bandejas, a fin de que éstos sean revisados en conjunto con su equipaje de mano a través de la máquina de rayos X.
- vi.- Asimismo, dentro de los procedimientos de seguridad establecidos, se realiza una revisión de la sala de embarque y del puesto de inspección después de cada vuelo y salida de pasajeros.
- vii.- En caso de objetos olvidados, se realiza un perifoneo en la sala de embarque solicitando al propietario acercarse al puesto de inspección para luego de la descripción completa del artículo olvidado y de la verificación de la veracidad de su testimonio, se le pueda hacer entrega del artículo olvidado. Asimismo, en caso el artículo no sea reclamado, éste es reportado por el personal de seguridad al Jefe de Seguridad y a la Gerencia del Aeropuerto, quienes a su vez registran el hallazgo en un cuaderno.
- viii.- El reloj al que hizo referencia el personal de seguridad en la llamada telefónica sostenida con la señora [REDACTED], no correspondía al reloj marca CASIO CSOCK materia de reclamo, sino a otro reloj con figuras del hombre araña, el cual fue reclamado por otro usuario luego del perifoneo respectivo, a quien luego de describir el artículo a la perfección, le fue entregado dicho reloj. En ese sentido, el día de ocurridos los hechos el personal de seguridad no reportó ningún objeto perdido.
- ix.- Finalmente, precisó que la usuaria no presentó alguna prueba que acreditara que el extravío del reloj se haya producido en el Aeropuerto de Iquitos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019 TSC OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

7. El 29 de noviembre de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, que contó con la presencia de la representante de ADP, quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta N° 100-2019/GA-SPQT/AdP.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

IV.1. EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

9. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la señora [REDACTED] según el cual el personal de seguridad de ADP no le habría devuelto el reloj marca CASIO GSHOCK que su menor hijo dejó olvidado en una de las bandejas utilizadas para la inspección del equipaje de mano del Aeropuerto de Iquitos, supuesto de reclamo relacionado con los daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, previsto en el literal d) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de ADP)¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)²; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Reclamos de ADP

"Artículo 5°.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de ADP, bajo la supervisión de OSTRAN. Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:

- 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 ADP, sus funcionarios o dependientes".

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

- 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".

³ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

10. De conformidad con el numeral 24 del Reglamento de Reclamos de ADP⁴, y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° 100-2019/GA-SPOT/AdP fue notificada a la señora [REDACTED] el 12 de marzo de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 2 de abril de 2019.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 2 de abril de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto del servicio de seguridad prestado por ADP, está siendo brindado acorde con el marco jurídico vigente.

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 ADP

"Artículo 24.- RECURSO DE APELACIÓN

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por el Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración. Se interpone ante la Gerencia de Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna.

5 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.

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

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

14. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
15. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
16. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹; se advierte que en el presente caso la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁸ Ley Nº 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:
(...)

- 7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

17. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y ADP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

18. Al respecto, es importante precisar que conforme lo establecen 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-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen derecho a la prestación de un servicio de calidad y a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2015-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

19. Asimismo, el Anexo 5 del Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia, entre los que se encuentra el Aeropuerto de Iquitos, referido a las operaciones que se llevan a cabo en los aeropuertos, señala lo siguiente respecto a la seguridad:

"Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia

Anexo 5

Las operaciones que se llevan a cabo en los aeropuertos han sido clasificadas para efectos del presente contrato en Operaciones Principales y Operaciones Secundarias.

(...)

a) Operaciones Principales

Deben ser realizadas directamente por el concesionario y se detallan a continuación:

- **Servicios Aeroportuarios relacionados al TUUA**

(...)

- **Seguridad**

Servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra los Aeropuertos, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios.

- **Circuito Cerrado de Televisión**

Servicio de seguridad a través de cámaras que cubre diversos ambientes del Aeropuerto".

[El subrayado es nuestro]

20. Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069 2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

III.2.3. Sobre el reclamo formulado por la señora [REDACTED]

21. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que encontrándose su menor hijo en el puesto de inspección del Aeropuerto de Iquitos dejó olvidado un reloj marca CASIO GSHOCK en una de las bandejas en las que se coloca el equipaje de mano para su revisión a través de la máquina de rayos X, sin que el personal de seguridad de ADP haya reportado el hallazgo de dicho objeto. En ese sentido, interpuso una denuncia policial solicitando que la Entidad Prestadora le otorgue una copia de los videos captados por las cámaras de seguridad del aeropuerto, a fin de verificar lo ocurrido con el mencionado reloj.
22. Agregó que al solicitar el Libro de Reclamaciones a ADP, éste no se encontraba en un lugar visible y no le fue proporcionado de manera inmediata.
23. Por su parte, ADP alegó que cada usuario es responsable de la custodia y cuidado de los bienes o artículos que porta consigo; precisando que en el presente caso las grabaciones requeridas fueron remitidas a la PNP, en las cuales se verificó que el menor hijo de la señora [REDACTED] se retiró del puesto de inspección con todas sus pertenencias.
24. Finalmente, ADP añadió que la usuaria no presentó medio probatorio alguno que acreditara que el extravío del reloj se produjo en el Aeropuerto de Iquitos.
25. En atención a lo señalado por la señora [REDACTED], corresponde verificar si el extravío del reloj materia de reclamo ocurrió por algún defecto en el servicio brindado por el personal de seguridad de ADP.
26. De la revisión del expediente, se advierte que ADP adjuntó los registros filmicos relacionados con el procedimiento de inspección del equipaje de mano del menor hijo de la usuaria¹⁰.
27. En dicha grabación se aprecia que el menor ingresó al puesto de inspección de equipajes del Aeropuerto de Iquitos portando una mochila negra con bordes amarillos y un maletín negro, y que a fin de iniciar el proceso de inspección, se despojó de una correa y un reloj, los cuales colocó junto a los objetos señalados en una de las bandejas utilizadas para la inspección de equipaje de mano y pertenencias.
28. Posteriormente, se verifica que luego de atravesar la máquina de rayos X, el menor recogió sus pertenencias de las bandejas, sin que se aprecie si tomó o no el reloj materia de reclamo de la respectiva bandeja, procediendo luego de ello a retirarse del puesto de inspección.

¹⁰ Folio 43 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

29. Es importante resaltar que el artículo 10 de la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, establece que la revisión de los pasajeros y sus equipajes de mano es responsabilidad del concesionario, en el presente caso de ADP¹¹, lo que guarda concordancia con lo prescrito en el Reglamento de Usuarios precedentemente citado que dispone que dicho servicio debe de realizarse cumpliendo los estándares de calidad establecidos en los Contratos de Concesión y en el marco normativo.
30. Adicionalmente, cabe señalar que en una relación jurídica contractual debe procurarse que los riesgos de la operación económica sean asignados de manera eficiente, teniendo como regla general que estos sean asumidos por aquella parte que se encuentra en mejor capacidad de asumirlos o minimizar sus efectos¹².
31. En ese sentido, ADP se encontraba en mejor posición que el usuario para presentar los medios probatorios que permitieran determinar cómo ocurrieron los hechos en el Puesto de inspección, pues es el responsable de la operación del Aeropuerto de Iquitos y de la prestación de los servicios aeroportuarios brindados en dicha infraestructura, encontrándose facultado para desplegar los mecanismos que resulten necesarios a efecto de cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato de Concesión y en las leyes aplicables.
32. En este punto, resulta pertinente recordar que el numeral 173.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹³ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
33. Así pues, en el presente caso correspondía a ADP aportar el material probatorio idóneo que permitiera verificar fehacientemente que el procedimiento de inspección de equipaje de mano y pertenencias del menor hijo de la señora [REDACTED] se desarrolló con normalidad, esto es, que el pasajero se haya retirado con todas sus pertenencias luego de pasar por el puesto de inspección, pues conforme se ha indicado, dicha Entidad Prestadora ostenta la potestad exclusiva del control y manejo de la actividad aeroportuaria en el Aeropuerto de Iquitos.

¹¹ Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil

"Artículo 10.- De los Operadores de Aeródromos públicos y privados

(...)

10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano".

¹² Sobre el particular se pueden tomar como referencia los Lineamientos de OSITRAN para la emisión de opinión de los proyectos de Contrato de Concesión. http://www.ositran.gob.pe/RepositorioAPS/ojo/par/LINEAMIENTOS_DE_OSITRAN/ANEXO_LINEAMIENTOS_CONTRATOS.

¹³ TUO de la Ley N° 27444

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

34. No obstante, tal como se ha descrito anteriormente, del video presentado por la Entidad Prestadora no es posible visualizar que el menor haya efectivamente retirado su reloj de la bandeja, por lo que ADP no acreditó que el menor hijo de la señora [REDACTED] se haya retirado del puesto de inspección de equipajes portando todos los artículos que depositó en la bandeja, por lo que resulta responsable por el extravío del reloj en cuestión.
35. Es en atención a lo señalado en los párrafos precedentes, el artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁴, en lo que respecta a los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio, como ocurre con el reclamo presentado por la señora [REDACTED], dispone que corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente, como se aprecia a continuación:

"Reglamento de Reclamos del OSITRAN"

Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora
(...)

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".

36. Cabe señalar que resulta pertinente la aplicación del referido artículo 34 al presente caso en la medida que el procedimiento de inspección de equipajes de mano y pertenencias, a cargo de ADP, es un procedimiento esencial e indispensable para verificar que el transporte de los pasajeros se realice en condiciones de seguridad, por lo que en él no solo interviene personal de seguridad y equipos, sino también cámaras; siendo un procedimiento protocolizado, filmado, con una serie de personas interviniendo; de lo que se desprende nuevamente que el concesionario estaba en mejor posición que el usuario para acreditar que la inspección de las pertenencias del pasajero se había realizado de manera idónea.
37. En virtud del artículo antes señalado, la carga de la prueba respecto de la calidad e idoneidad de los servicios prestados en el presente caso recae en ADP, al encontrarse en mejor posición que el usuario para acreditar que el procedimiento de inspección de equipaje de mano y pertenencias se realizó con normalidad y de acuerdo a lo esperado por aquéllos.

¹⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora
(...)

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

38. Consecuentemente, tal como se ha indicado, correspondía que ADP acreditara, sea con imágenes de sus cámaras de seguridad o con algún otro medio probatorio; que el procedimiento de revisión o inspección del usuario en el puesto de inspección de equipajes se realizó de manera adecuada, esto es, asegurándose que cada usuario recoge cada una de sus pertenencias de las bandejas una vez finalizado dicho procedimiento; lo que no ha ocurrido en el presente caso debido a que los videos presentados por la Entidad Prestadora no permiten verificar que el menor hijo de la usuaria recogió el reloj que depositó en la respectiva bandeja luego de pasar por el referido procedimiento.
39. En ese sentido, teniendo en cuenta que es ADP quien debe de asumir el riesgo de las operaciones realizadas y de los servicios brindados en el terminal aeroportuario que administra, este Tribunal considera que no sería razonable trasladar la responsabilidad de lo ocurrido a la señora [REDACTED] pues conforme se ha indicado precedentemente, debido a la condición de ADP de operador del Aeropuerto de Iquitos, es quien mejor podrá implementar las medidas de seguridad para disminuir los riesgos y perjuicios generados como consecuencia del procedimiento de inspección de los pasajeros y de su equipaje¹⁵.
40. Por tanto, considerando que la Entidad Prestadora no ha acreditado en el presente caso haber brindado un servicio de calidad en lo que refiere a la realización del procedimiento de inspección de equipaje de mano y pertenencias, corresponde revocar dicho extremo de la decisión contenida en la Carta N° 100-2019/GA-SPQT/AdP, declarándolo fundado.
41. En consecuencia, se declara la responsabilidad de LAP por el extravío del reloj del menor hijo de la señora [REDACTED] debiéndose determinar el monto correspondiente a su resarcimiento con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios¹⁶; esto es, por acuerdo entre las partes, por vía judicial o arbitral; correspondiendo que la Entidad Prestadora se comuniquen con la señora [REDACTED]

¹⁵ Dicha lógica responde al criterio conocido en el Derecho de la Responsabilidad Civil como "cheapest cost avoider" según el cual "responde del daño quien pueda reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible (a largo plazo) estableciendo los cambios apropiados, y al mismo tiempo evitar los costos de transacción innecesarios". En: ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Gaceta Jurídica. 4ª Edición. Lima, 2006. p. 151.

¹⁶ **REGlamento de Usuarios**

"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO"

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

j. A la reparación de daños

Los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

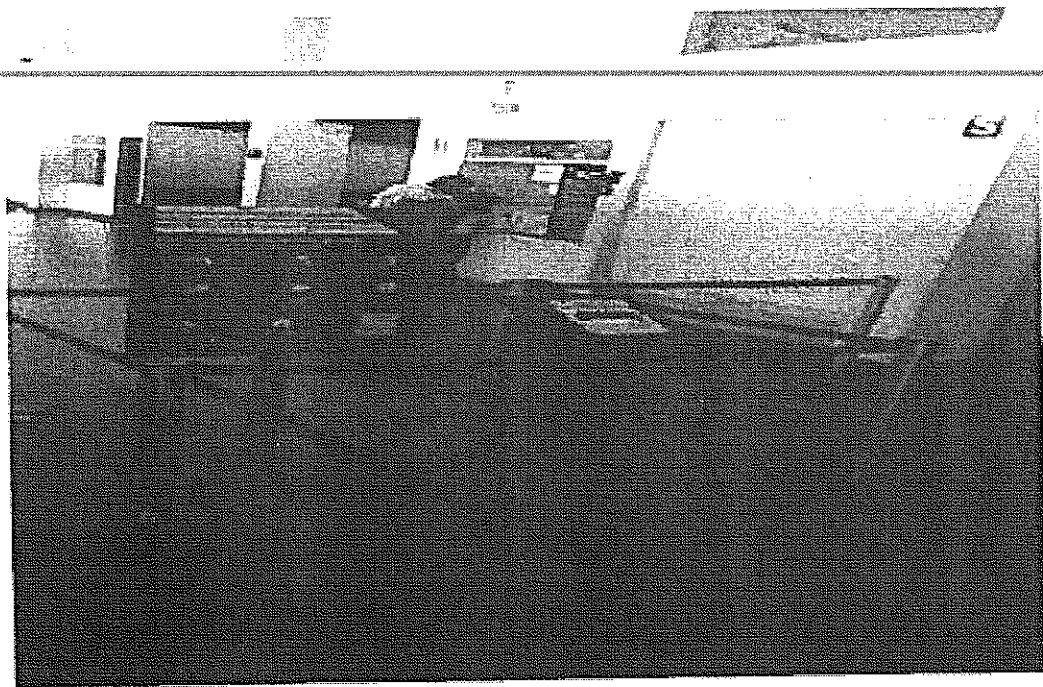
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

42. Con relación al cuestionamiento referido a la falta de accesibilidad del Libro de Reclamaciones por parte de ADP, de la revisión del expediente se advierte que a efecto de acreditar sus afirmaciones la señora [REDACTED] adjuntó fotografías en las cuales se aprecia la portada del Libro de Reclamaciones de la Entidad Prestadora¹⁷, conforme se verifica a continuación:



43. Sobre el particular, de la revisión del expediente se advierte que ADP presentó una fotografía en la que se muestra la ubicación del referido libro:



¹⁷ Folios 24 y 25 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

44. De lo expuesto, se verifica que el Libro de Reclamaciones de ADP se encuentra junto a un letrero donde se indican los objetos restringidos de transportar por los pasajeros dentro de su equipaje de mano y a pocos metros de un puesto de atención de usuarios, de lo cual se desprende que está ubicado en un lugar público y visible del Aeropuerto de Iquitos.
45. En ese sentido, ha quedado desvirtuada la alegación formulada por la usuaria, en tanto las imágenes proporcionadas por la Entidad Prestadora permiten verificar que el lugar donde se ubica su Libro de reclamaciones es de fácil acceso al público.
46. Respecto a la afirmación de la señora [REDACTED] referida a que el mencionado libro no le fue proporcionado de manera inmediata, corresponde indicar que ésta no presentó medio probatorio alguno que acredite lo antes señalado.
47. En consecuencia, corresponde confirmar dicho extremo de la decisión contenida en la Carta N° 100-2019/GA-SPOT/AdP.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁸.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR, EN PARTE, la decisión contenida en la Carta N° 100-2019/GA-SPOT/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. en el extremo que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] y en consecuencia, declararlo **FUNDADO**, en la medida que el extravío del reloj de su menor hijo resulta atribuible a la Entidad Prestadora; debiéndose determinar el monto correspondiente a su resarcimiento con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público; esto es, por acuerdo entre las partes, por vía judicial o arbitral; correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con el usuario.

¹⁸ **REGlamento de RECLAMOS DEL OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.
Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 069-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

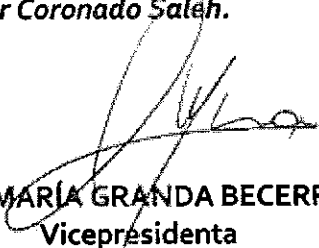
SEGUNDO.- CONFIRMAR, EN PARTE, la decisión contenida en la Carta N° 100-2019/GA-SPQT/AdP en el extremo que declaró **INFUNDADO** el reclamo referido a la presunta falta de accesibilidad y entrega del Libro de Reclamaciones de la Entidad Prestadora a la usuaria.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED]
[REDACTED] y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

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

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


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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