



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de
Incentivos Económicos
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

EXPEDIENTE N° : 89-2015-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00211

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 21 de octubre de 2015

SUMILLA: *Si no se acredita el nexa causal entre el presunto servicio defectuoso brindado por parte de la Entidad Prestadora y los daños invocados por el usuario, entonces no es posible declarar su responsabilidad.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en lo sucesivo, la señora ROMO o los apelantes) contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00211 (en lo sucesivo, la carta LAP) emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Mediante reclamo de fecha 11 de febrero de 2015 la señora [REDACTED] le imputó responsabilidad a LAP por los daños y perjuicios ocasionados por la caída que sufrió a las 01:35 horas del día 27 de enero de 2015. Manifestó que la caída le originó una fractura en la rótula, sin que hubiera recibido auxilio alguno de parte del personal de LAP, motivo por el cual solicitaba el pago de una indemnización.
- 2.- Con fecha 5 de marzo de 2015, LAP notificó la carta LAP-GRE-C-2015-00124, mediante la cual declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
 - i.- Conforme a lo informado por la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria y Gerencia Operaciones de LAP, éstas tomaron conocimiento de los hechos, mediante su comunicación de fecha 11 de febrero de 2015, no encontrándose reporte alguno sobre los hechos suscitados el 27 de enero de 2015.
 - ii.- De la revisión de los registros filmicos correspondiente al día en que ocurrieron los hechos, se verificó que las condiciones del piso ubicado junto a la pasarela mecánica que se encuentra en el primer nivel del Terminal Aeroportuario, lugar donde se habría caído según narración de la reclamante, se encontraba en condiciones



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

normales y seguras para los pasajeros y personal que transitaba por aquella zona, no habiéndose reportado ningún incidente.

- iii.- Preciso que la limpieza del piso ubicado en las distintas zonas del Terminal Portuario se realiza tomando en cuenta el tiempo de afluencia de pasajeros, y en caso el piso permanezca húmedo se coloca la señalización respectiva. Asimismo, indicó que en aquellos casos en que su personal de supervisión hubiera identificado alguna condición insegura en el piso, solicitan el apoyo necesario al personal de limpieza para que realice las acciones que permitan dejar las zonas de alto tránsito en un estado apropiado para que los pasajeros realicen su proceso de embarque o desembarque con total de seguridad.
 - iv.- En el caso descrito por la señora [REDACTED], no había ninguna señalización de "piso resbaloso" en la zona que indicara que se habría producido su caída, debido a que ésta no resultaba necesaria al no haberse realizado ningún trabajo de limpieza en la referida zona, no existiendo reporte alguno de que hubiera existido alguna situación de inseguridad en dicha área.
 - v.- Tal y como se observa de las imágenes adjuntas a la carta LAP-GRE-C-2014-00124, la señora [REDACTED] pasó cerca de su personal antes de realizar el control migratorio y no reportó ninguna caída ni solicitó algún tipo de atención médica o apoyo. Agregó que al efectuar el control respectivo con el personal de aduanas, también tuvo la posibilidad de solicitar asistencia a su personal de seguridad ubicado a la salida de la zona de recojo de equipajes para vuelos internacionales, pues en el material filmico se observa que la señora [REDACTED] llegó a contactar con dicho personal para salir hacia la zona pública.
 - vi.- En cuanto a la atención médica, indicaron que el AIJCh cuenta con el servicio de la empresa Cardio Móvil y de resultar necesario, por indicación médica, cuentan con una ambulancia para el traslado del paciente a un centro médico. Añadieron que todo pasajero y usuario en general también tiene la posibilidad de contactar con el servicio de Sanidad Aérea, organismo dependiente del Gobierno Regional del Callao, que brinda servicios gratuitos a los pasajeros y usuarios.
 - vii.- Considerando lo antes señalado, LAP no puede asumir responsabilidad por la situación descrita en la comunicación de la señora [REDACTED] dado que recién se tomó conocimiento de la misma 15 días después de lo ocurrido.
- 3.- Con fecha 24 de marzo de 2015, la señora [REDACTED] interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00124, argumentando lo siguiente:
- i.- El 27 de enero de 2015 a las 01:35 horas llegó al AIJCh procedente de la ciudad de Dallas acompañada de su hija. Al encontrarse por los pasadizos del aeropuerto visualizó una banda transportadora de pasajeros optando por no ingresar a dicha faja y caminar en paralelo a la referida banda, cuando repentinamente resbaló cayendo de rodillas, siendo auxiliada por una pasajera, mas no por el personal de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

LAP, que no se encontraba presente por ninguna parte al momento de sucedidos los hechos.

- ii.- Asimismo, personal de la Oficina de Migraciones le indicó que a esa hora el personal de LAP no se encontraba en el lugar, sin indicarle que procedimiento a seguir para el correspondiente reclamo.
 - iii.- Pese al persistente dolor en sus rodillas, retiraron los equipajes sin que personal del aeropuerto que les prestara asistencia, por lo que después de 45 minutos sin recibir ayuda o que alguien le hubiere brindado una silla de ruedas, optó por retirarse del aeropuerto, motivo por el cual, ante el persistente dolor en su rodilla, se dirigió a la clínica Maison de Sante donde los médicos le indicaron que tenía una fractura en la rótula. Posteriormente, tuvo que internarse y realizarse una cirugía, incurriendo en diversos gastos.
 - iv.- Preciso que si en algún momento se pudo contactar con alguien, fue con el personal de la oficina de migraciones al momento de la verificación de su pasaporte, y que si bien al momento que retiraron los equipajes solicitó ayuda a un personal, éste hizo caso omiso a su requerimiento contestándole únicamente que una de sus maletas se encontraba abierta.
 - v.- Indicó que viene incurriendo en diversos gastos para la curación y recuperación del accidente sufrido en el Aeropuerto, situación que se vio agravada por la falta de atención oportuna del personal de LAP, pues no se le brindó atención pese a presentar la lesión en la rodilla, lo que ha provocado limitación en sus funciones y en el desempeño de sus actividades. Agregó que el 20 de enero de 2016 se le realizará otra cirugía, lo que sumados a los gastos ya efectuados, hace un total ascendente a S/. 15 000,00 nuevos soles.
 - vi.- Finalmente manifestó que en ningún lugar visible, ni en los módulos de atención al público; aparecen avisos, afiches o carteles mediante los cuales se informe a los usuarios los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de reclamos ante hechos como los acaecidos en el presente caso.
- 4.- Mediante carta LAP-GRE-C-2015-00211, LAP desestimó el recurso de reconsideración presentado por la señora ROMO, por las siguientes razones:
- i.- Si bien su personal de supervisión no pudo haberse encontrando exactamente en el lugar donde se habría producido su caída, la señora [REDACTED] tenía la posibilidad de contactar con personal de LAP ubicado en las zonas próximas de un determinado sector.
 - ii.- El día de los hechos que describe en su comunicación, LAP contaba con personal de seguridad en la zona posterior al flujo de desembarque donde se habría producido la caída, por lo que la señora [REDACTED] y su acompañante pudieron haber contactado con el personal que se encontraba ubicado en la zona previa al control migratorio, próxima al lugar donde se habrían producido los hechos descritos en el reclamo, caso

en el cual, dicho personal hubiera realizado las coordinaciones pertinentes con la finalidad de que reciba la atención médica correspondiente en ese mismo instante.

- iii.- Con relación al argumento referido a qué no habría existido señalización de "piso resbaloso", manifestaron que conforme a sus registros, las condiciones del piso ubicado junto a la pasarela mecánica se encontraba en condiciones normales y seguras para los pasajeros y personal que transitaba por dicha zona. Asimismo, señalaron que la señora [REDACTED] y su acompañante realizaron el respectivo control con el personal de Aduanas para luego salir hacia la zona pública ya que de acuerdo con el material filmico, se observó que su acompañante se adelantó llevando un carro portaequipajes, mientras un miembro del personal de LAP apoyaba a la señora [REDACTED] con un segundo carro portaequipajes camino hacia la puerta de salida, habiendo solicitado posteriormente a su personal de seguridad (que se encontraba con chaleco verde) ayuda para salir hacia la zona pública.
 - iv.- Consecuentemente, respecto a la presunta falta de atención médica por parte LAP, señalada en la comunicación de la reclamante, indicó que no fue posible ofrecérsela, toda vez que recién tomaron conocimiento de la presunta caída el día 11 de febrero de 2015, es decir, 15 días después de ocurrido el evento manifestado por la señora [REDACTED].
 - v.- Con relación a que no se habría informado respecto a la tramitación de los reclamos, indicaron que en el módulo de informes de LAP se encuentra una copia física del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP, siendo en dicho lugar donde se encuentra ubicado el Libro de Reclamaciones, habiendo cumplido con la difusión de la información correspondiente a la tramitación de reclamos.
- 5.- Mediante escrito de fecha 15 de mayo de 2015, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00211, reiterando los argumentos contenidos tanto en su reclamo como en su recurso de reconsideración, agregando, además, lo siguiente:
- i.- Si LAP hubiera contado con personal responsable de la supervisión de las distintas áreas del Terminal Aeroportuario, este le hubiera prestado apoyo al verla cojear y retorcerse de dolor durante el trayecto posterior a su caída.
 - ii.- Por otro lado, manifestó que aun en el supuesto que hubiera contactado con el personal que se encontraba ubicado en la zona de recojo de equipajes, conforme a lo señalado por LAP, la persona que fue testigo del dolor que manifestaba en esos momentos y de su dificultad para caminar; debido de orientarla como correspondía, caso en el cual las consecuencias de lo sucedido habrían sido menores.
 - iii.- Finalmente indicó que, LAP debería orientar a su personal para que la atención a los pasajeros que pudieran sufrir accidentes, sean brindadas con prontitud y reciban la orientación correspondiente. Agregó que debían de colocar avisos, afiches o carteles, aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos, a fin que

los usuarios puedan interponerlos debidamente ante hechos sucedidos como en el presente caso.

6.- El 5 de junio de 2015, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y su correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos que sustentaron su decisión y agregando lo siguiente:

- i.- Con relación a la caída de la señora [REDACTED], aquella no fue consecuencia de ningún tipo de acto u omisión por parte de LAP, pues el día en que ocurrieron los hechos la infraestructura por donde se desplazaba la señora [REDACTED] (entiéndase la zona de flujo de desembarque de pasajeros) se encontraba en condiciones operativas idóneas.
- ii.- Las labores de limpieza rutinaria del Terminal Aeroportuario se ejecutan diariamente, realizando el personal su labor de limpieza después del último desembarque de pasajeros, lo que deja un amplio margen hasta el siguiente desembarque. Es así que habiéndose producido el último desembarque a las 02:04 horas, correspondiente al vuelo AC 080 procedente de Toronto, la labor de limpieza rutinaria se llevó a cabo después de que la señora [REDACTED], su hija y los demás pasajeros del vuelo AA 980 transitaran en la zona en cuestión.
- iii.- En atención a ello, no cabe afirmar que la señora [REDACTED] haya caído por una condición del piso, pues no presentaba muestras de líquido, cera u otro elemento que lo hiciera resbaloso. No obstante, resulta oportuno señalar que cuando el personal de limpieza de LAP realiza sus labores en zonas de alto tránsito de pasajeros y usuarios, se colocan preventores en el piso para informar de las labores de limpieza, con el fin de evitar caídas y posibles incidentes que expongan la integridad de los pasajeros.
- iv.- Por consiguiente, LAP no tiene responsabilidad alguna por la caída que sufrió la señora [REDACTED] quien ha señalado, tanto en su escritos de reconsideración como de apelación, que resbaló repentinamente al caminar, sin hacer mención particular sobre las condiciones del piso u otras similares que puedan ser imputables a LAP.
- v.- De otro lado, la señora [REDACTED] pretende que LAP asuma los costos de todas las intervenciones quirúrgicas y respectivas terapias de recuperación que se le han realizado, sin que exista nexo causal entre el daño que alega haber sufrido y el acto u omisión por parte de LAP.
- vi.- En cuanto a la ausencia de personal durante la supuesta caída de la señora [REDACTED] LAP no ha destacado personal de seguridad en la pasarela mecánica, sino en aquellas zonas en las que existe un alto grado de sensibilidad o riesgo con la finalidad de minimizar la probabilidad de que se cometan actos de interferencia ilícita, siendo ésta la función principal de su personal de seguridad. En ese contexto, LAP ha ubicado a dicho personal en la parte final de la zona de flujo de desembarque del primer nivel a fin de controlar que ningún pasajero permanezca en dicha área luego de desembarcar o quiera regresar a la misma después de haber salido hacia el recinto de Migraciones.

vii.- Asimismo, indicó que LAP utiliza cámaras de seguridad para impedir que personas ajenas a la operación aeroportuaria ingresen a la zona de flujo de desembarque, por lo que las imágenes captadas en el Circuito Cerrado de Televisión que corresponden al control de accesos a zonas restringidas y no al monitoreo del movimiento de cada pasajero que transita por el flujo de desembarque.

viii.- En atención a ello, no resultaba necesario tener personal asignado cerca de la pasarela mecánica del flujo de desembarque de pasajeros, pues dicha zona no amerita la presencia física de un personal de seguridad, de modo que ante cualquier inconveniente presentado por algún pasajero, éste podría comunicárselo al personal de seguridad ubicado a metros de distancia de dicha pasarela mecánica; y por otro lado, la cámara de seguridad localizada cerca de la pasarela mecánica.

ix.- Finalmente precisó que, no fuera la señora [REDACTED] quien le comunicó a su personal que había sufrido una caída, sino su propio personal de seguridad quien, interesado en la condición de la señora [REDACTED], le ofreció su apoyo. En tal sentido, queda claro que la señora [REDACTED] no comunicó sobre su supuesta caída a dicho personal, a pesar de que estuvo a muy corta distancia del personal de seguridad ubicado en el flujo de desembarque de pasajeros, pues a pesar de que se cruzó frente a frente con el personal de LAP, nunca hizo mención de su situación, quedando demostrado que se desplazó sin presentar señal alguna de dificultad, molestia o dolor. Consecuentemente, dicho personal no tenía manera de conocer que la señora ROMO requería el apoyo que refirió en su reclamo.

7.- Con fecha 28 de agosto de 2015, no pudo llevar a cabo la audiencia de conciliación debido a la inasistencia de la Entidad Prestadora. El 31 de agosto de 2015 se realizó la audiencia de la vista de la causa con la asistencia de los representantes de ambas partes, quienes reiteraron los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- i.- Analizar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la carta LAP.
- ii.- Establecer si LAP es responsable por los daños ocasionados a la señora ROMO como consecuencia de una presunta caída en el Terminal Aeroportuario y por no haber brindado atención médica ayuda en dicho momento.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

9.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que la señora [REDACTED] le imputa a LAP los daños ocasionados como consecuencia de una caída que se habría producido dentro del AIJCh, solicitando una indemnización por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

los gastos médicos en los que estaría incurriendo debido a dicho accidente, así como también la no así sentencia médica y apoyo por parte de LAP al momento de sucedidos los hechos, situación que está prevista como supuestos de reclamos en los literales c) y d) del numeral 5 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP¹ y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); 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.

10.- De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

"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.

d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora."

² 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 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

d) Daños o pérdidas en perjuicios de los usuarios de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por la negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.

(...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

"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, aprobado mediante Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN.

"10.4 Medios Impugnatorios:

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

(...)

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

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

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.

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

- i.- La carta de LAP que contiene su decisión de declarar infundado el recurso de reconsideración le fue notificada a la señora [REDACTED], el 28 de abril de 2015.
- ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que la señora [REDACTED] interpongan su recurso de apelación venció el 20 de mayo de 2015.
- iii.- La señora [REDACTED] presentó su recurso administrativo el 15 de mayo de 2015, evidenciándose que lo interpuso en el plazo exigido normativamente.

12.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 274446, al tratarse de cuestiones de diferente interpretación de las pruebas, referida a si corresponde que LAP asuma responsabilidad por los presuntos daños en los que habría incurrido la señora [REDACTED] producto del accidente que habría tenido en el AIJCh.

13.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

Sobre la normativa aplicable

14.- Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo que, el artículo 63 de la Ley N° 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 N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la

⁶ Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"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".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63.- 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".

- 19.- En ese sentido en el presente procedimiento el TSC no tiene atribuciones para efectuar valoraciones o estimaciones de los daños, pero sí es competente para declarar si la Entidad Prestadora es responsable o no de los referidos daños alegados por los apelantes.
- 20.- Como se indicó, el RUTAP establece que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido de estos y una obligación de la Entidad Prestadora. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

Respecto del derecho de información que le asiste a los usuarios

- 21.- Sobre el particular, el derecho de los usuarios de acceder a información a que se refiere el Contrato de Concesión, se encuentra desarrollado en disposiciones emitidas por el Regulador, concretamente, para el ámbito portuario, en la Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN, Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, cuyos artículos 5 y 12 establecen lo siguiente:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la servicios aeroportuarios y portuarios.

(...) la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios está regida por los siguientes principios:

a) Transparencia.- El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios aeroportuarios o portuarios (...)"

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente".

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

- 22.- En tal sentido, todo usuario del Terminal Aeroportuario tiene el derecho a que LAP le otorgue información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada no solo sobre las condiciones en las que los servicios serán brindados, sino también de los derechos que ostenta como usuarios de dicho terminal como por ejemplo a presentar reclamos. Dicha información debe ser brindada por la Entidad Prestadora, toda vez que tiene el control de los servicios que se prestan al interior del aeropuerto, encontrándose, por tanto, en mejor posición para suministrarla.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.

- 16.- La señora [REDACTED] se encuentran dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹.
- 17.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.
- 18.- Ahora bien, en materia de daños es importante resaltar que el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios¹⁰ (en adelante, RUTAP), establece por un lado, que los usuarios tienen derecho a la reparación por aquellos daños que sean provocados por negligencia de los funcionarios o dependientes de la Entidad Prestadora. Asimismo, señala que en los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto a dichos daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

⁸ Ley N° 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 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".

¹⁰ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN

"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:

(...)

j) Derecho a la reparación de daños.

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

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

- 23.- En el presente caso, la señora [REDACTED] señaló que LAP no habría informado respecto de los aspectos vinculantes relacionados a la tramitación de reclamos, sin embargo, se observa en las fotos adjuntas en la absolución del traslado del recurso de apelación (fojas 82-84), LAP ha colocado en el AIJCh paneles a través de los que informa sobre aspecto relacionados con la tramitación de los reclamos:



- 24.- Asimismo, se observa que LAP no solo realiza tal información a través de afiches o letreros sino también a través de su página web en la siguientes dirección electrónica <https://www.lima-airport.com/esp/lap-negocios-y-proyectos/procedimientos-y-normas/procedimientos-y-normas#k=reclamos>.
- 25.- Consecuentemente, se desprende LAP cumplió con poner a disposición del usuario de manera adecuada y oportuna, información sobre la tramitación de reclamos.

Respecto a la probanza de los daños

- 26.- Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

[El subrayado y resaltado es nuestro]

- 27.- Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
- 28.- Es importante precisar que LAP tiene, entre otros, el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones y salvaguardando la integridad de estos.
- 29.- Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *"la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inexecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso"*. En tal sentido, en el presente caso la señora [REDACTED], a efectos de determinar si LAP no cumplió con su labor de diligencia en la prestación de sus servicios, debió de probar si los daños alegados se produjeron como consecuencia del presunto mal servicio en el Terminal Portuario.
- 30.- Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC), que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos¹¹.
- 31.- Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño. Al respecto, con un poco más de detalle, Juan Espinoza Espinoza señala que los elementos constitutivos de la responsabilidad civil (contractual o extracontractual) son¹²:
- La imputabilidad: la capacidad que tiene el sujeto para hacerse responsable civilmente por los daños que ocasiona.
 - La ilicitud o antijuridicidad: la constatación que el daño causado no está permitido por el ordenamiento jurídico.
 - El factor de atribución: el supuesto justificante de la atribución de responsabilidad del sujeto.

¹¹Código Procesal Civil

(...)

Carga de la prueba.-

Artículo 196.- *Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.*

¹² ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Tercera Edición. Editora Gaceta Jurídica. Lima Perú.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- El nexa causal: la vinculación entre el evento lesivo y el daño producido.
- El daño: que comprende las consecuencias negativas derivadas de la lesión de un bien jurídico tutelado.

32.- Ahora bien, tomando en consideración lo expuesto en los párrafos precedentes, cabe analizar si la caída alegada por la señora [REDACTED] ocurrió como consecuencia de un mal servicio de LAP o por un mal funcionamiento de la infraestructura, en este caso por un problema en los pasadizos por los cuales transitó la señora [REDACTED] si la apelante haya solicitado auxilio o asistencia médica al personal de LAP y este se le negó a brindarlo.

33.- Al respecto, cabe señalar que del video que obra en el expediente, se visualiza que a las 01:10 horas del 27 de enero de 2015, la señora [REDACTED] descendió por las escaleras eléctricas del Terminal Aeroportuario acompañada de una persona (su hija) e ingresó a la zona de flujo de desembarque o "corredor bravo" verificándose de las imágenes grabadas que la apelante se desplazó sin dificultad hacia la zona de control migratorio, lugar donde tuvo un primer contacto con personal de dicho Terminal (personal masculino identificado con chaleco amarillo).

34.- Asimismo, se aprecia que a las 01:13 horas la señora [REDACTED] ingresó a la zona de Control Migratorio verificándose que tuvo un segundo contacto con personal del AIJCh (personal femenino identificada con chaleco amarillo), observándose que se desplazaba con normalidad, no existiendo evidencia alguna de que adoleciera de un malestar en la rodilla o la pierdas, o de algún hecho relacionado con que hubiera sufrido una caída en los pasadizos del referido terminal.

35.- Del material fílmico se visualiza también que entre las 01:26 y las 01:40 horas, la señora [REDACTED] y su hija, procedieron a realizar el control de rayos x y posterior retiro de su equipaje de la zona de Control Migratorio, observándose que recién a partir de dicho momento, en la cual la apelante colocaba sus maletas en un carro portaequipajes, mostraba cierta dificultad al caminar, pese a lo cual no se evidencia que hubiera solicitado apoyo o asistencia médica alguna.

36.- Finalmente, ya en la puerta de salida del Control Migratorio, se observa entre las 01:56 y 01:57 horas, a un miembro del personal de LAP (personal femenino de chaleco amarillo) acompañar a la señora [REDACTED] desde dicho lugar hasta la zona de salida del Terminal, fuera del cual se encuentran los taxis, verificándose entonces la existencia de un tercer contacto de la señora [REDACTED] con personal del aeropuerto, en donde si bien se aprecia a la apelante realizar gestos de molestias en la rodilla, no puede concluirse que hubiera solicitado o demandado asistencia o ayuda médica y esta le hubiera sido negada. Cabe señalar que la propia apelante ha reconocido que se retiró por sus propios medios del AIJCh.

37.- En atención a los medios probatorios expuestos, se evidencia que si bien la señora [REDACTED] tuvo contacto en más de una ocasión con el personal de LAP, se retiró del AIJCh sin haber dejado constancia de la caída alegada o demandado asistencia o atención médica a éste y que dicha asistencia hubiera sido negada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 38.- En importante señalar que, la señora [REDACTED] se encontraba en mejor posición, de dejar constancia de la caída alegada durante su proceso de desembarque y de los hechos que habrían ocasionado la misma, así como de haber exigido la atención médica correspondiente, a fin de tratar los malestares y dolores referidos a lo largo del presente procedimiento, habiendo optado más bien por retirarse del Terminal Aeroportuario.
- 39.- En consecuencia, no se evidencia del expediente administrativo la existencia de medios probatorios que acrediten la ocurrencia de la caída, ni que la caída por la cual se habría producido la fractura de su rodilla haya sido consecuencia de un mal servicio brindado o de la negativa de LAP de brindarle atención médica.
- 40.- En ese sentido, cabe recordar que de conformidad con lo establecido en el artículo 200 del CPC¹³, en los casos que no se haya probado los hechos que sustentan la pretensión de lo requerido, corresponde que ésta sea declarada infundada.
- 41.- De lo expuesto en la presente resolución, se concluye que no ha existido un mal servicio brindado por LAP, al no probar la ocurrencia de los hechos que configurarían el mal servicio, ni tampoco que el nexos causal entre el presunto mal servicio brindado por la Entidad Prestadora y los daños alegados en el presente caso, correspondiendo confirmar la decisión contenida en la Carta LAP- GRE-C-2015-00211, mediante la cual se desestimó el recurso de reconsideración de la señora [REDACTED]

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁴;

¹³ Código Procesal Civil

(...)

Improbanza de la pretensión.-

Artículo 200.- Si no se prueban los hechos que sustentan la pretensión, la demanda será declarada infundada.

¹⁴ 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:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Órgano Superior de la
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 89-2015-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00211 mediante la cual LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. desestimó el recurso de reconsideración de fecha 24 de marzo de 2015 presentado por la señora [REDACTED] QUIÑONES; quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR a la señora [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).

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