





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 122-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- i.- Conforme a la normativa vigente, como operadora del aeropuerto es responsable de la inspección de los pasajeros, medida que tiene por finalidad evitar que ocurran actos que puedan poner en peligro a los pasajeros, a los tripulantes y a las aeronaves.
  - ii.- El Programa de Seguridad del Aeropuerto de Talara, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), señala que todos los pasajeros deberán de ser revisados por los Oficiales de Seguridad Aeroportuaria en los puestos de inspección que permiten acceder a las zonas restringidas del aeropuerto.
  - iii.- En ese sentido, la Instrucción Específica N° 103 del referido Programa de Seguridad establece el procedimiento a seguir durante la inspección a los pasajeros, indicando que el Oficial de Seguridad Aeroportuaria que se encuentre de servicio en el puesto de control de acceso a las salas de espera, deberá indicar al pasajero y/o usuario que se despoje de todos los objetos metálicos y los coloque en una bandeja, la misma que deberá colocarse sobre la faja transportadora de la máquina de rayos X, previamente a su paso por el pórtico detector de metales. Asimismo, la referida norma indica el procedimiento que deberá llevar a cabo el referido funcionario en caso se activara la alarma del pórtico detector de metales.
  - iv.- De acuerdo con el Informe del Personal de Seguridad Aeroportuaria, el día de los hechos materia de reclamo se siguieron los procedimientos establecidos en el Programa de Seguridad antes citado.
  - v.- Sin perjuicio de ello, considerando que el señor [REDACTED] indicó que parte de su malestar se debió a que habría recibido un trato inadecuado por parte del personal de ADP, se le transmitieron las disculpas del caso por los inconvenientes que la situación descrita pudiera haberle generado.
  - vi.- Finalmente, teniendo en cuenta que uno de sus principales objetivos es brindar un servicio de calidad, ADP ha instruido a su personal a efectos de que mejore su trato con los pasajeros, con la finalidad de evitar que vuelvan a ocurrir situaciones similares.
- 3.- El 7 de setiembre de 2017, el señor [REDACTED] presentó recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta N° 071-2017/GA-SPYDL-ADP, indicando lo siguiente:
- i.- La decisión de ADP se basa en el Informe del Personal de Seguridad Aeroportuaria y no en los videos de seguridad, siendo este último el medio idóneo para corroborar la veracidad de los hechos relatados en su reclamo.
  - ii.- En ese sentido, fue sometido a un acto de discriminación, pues como se podría haber constatado de los video de vigilancia de una larga fila de pasajeros, todos de aspecto



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 122-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

occidental, siendo él el único de aspecto oriental, fue el único al que se le exigió despojarse de su revista y porta tarjetas (objetos no metálicos).

- iii.- Antes de acercarse al punto de control ya se había despojado de todos los elementos que pudieran activar la alarma del pórtico detector de metales, por lo que lo ocurrido sería en el fondo un acto de discriminación de parte del personal de ADP.
  - iv.- La inspectora se habría excedido al exigirle que se despoje de su revista y su porta tarjetas, habiendo sido ello razonable solamente en el supuesto de que al pasar por el pórtico detector de metales, este se hubiese activado.
  - v.- No se encuentra satisfecho con las explicaciones brindadas por ADP, debiendo considerarse además que ya anteriormente había sido víctima de tratos no adecuados por parte del personal de la Entidad Prestadora.
- 4.- El 27 de setiembre de 2017, ADP emitió la Carta N° 858-2017-GR-AdP, mediante la cual encauza el recurso de reconsideración presentado por el señor [REDACTED] como una apelación, al no haber presentado nueva prueba, y eleva al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- El artículo 25 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de ADP (en adelante, el Reglamento de Reclamos de ADP), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 051-2011-CD-OSITRAN, establece que el plazo para presentar los recursos de reconsideración o apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución recurrida.
  - ii.- De conformidad con el artículo 23 del Reglamento de Atención de Reclamos de ADP, el recurso de reconsideración debe necesariamente sustentarse en una nueva prueba, la cual debe servir para demostrar algún nuevo hecho o circunstancia que tenga incidencia sobre la materia controvertida.
  - iii.- De la revisión del recurso de reconsideración representado por el señor [REDACTED] no se aprecia que haya adjuntado una nueva prueba. No obstante, de acuerdo al artículo 75 del T.U.O. de la Ley N° 27444, corresponde encauzar el recurso presentado y calificarlo como una apelación.
  - iv.- Respecto al fondo del reclamo, debe tenerse en cuenta que según la Ley N° 28404 (en adelante, la Ley de Seguridad de la Aviación), como operador del aeropuerto, ADP está en la obligación a dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación<sup>1</sup>, el mismo que dispone en su sección XIII lo

<sup>1</sup> LEY N° 28404



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 122-2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

relativo a los controles de seguridad. Asimismo, debe tenerse en cuenta lo dispuesto por la Instrucción Específica de Seguridad N° 103 del Programa de Seguridad del Aeropuerto de Talara, que señala el procedimiento durante el proceso de inspección.

- v.- Conforme a las normas citadas, si bien la Instrucción Específica de Seguridad N° 103 estipula que el pasajero se debe despojar de todos los objetos metálicos, siendo dicha revisión responsabilidad de ADP, como medida de seguridad se solicita a los pasajeros que se despojen de todos sus objetos (metálicos y no metálicos), y que estos sean colocados en las bandejas que deberán colocarse sobre la faja transportadora.
- vi.- Ello es así debido a que dentro de los objetos no metálicos los usuarios podrían transportar artículos prohibidos que podrían provocar lesiones y/o poner en peligro a los pasajeros, los tripulantes y la aeronave. De acuerdo a lo expuesto, el día que se suscitaron los hechos materia de reclamo, el personal de seguridad aeroportuaria actuó conforme a los procedimientos establecidos en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación.
- vii.- En cuanto al requerimiento del señor [REDACTED] relacionado a que se revisen las cámaras de seguridad a fin de constatar los hechos narrados, debe tenerse en cuenta que el Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú, suscrito entre el Estado Peruano y ADP, no prevé que el aeropuerto de la ciudad de Talara cuente con un circuito cerrado de televisión ni con cámaras de seguridad, motivo por el cual no puede cumplirse dicha solicitud.
- viii.- En aplicación del principio de igualdad y no discriminación previsto en el artículo 6 del Reglamento de Reclamos de ADP, se encuentra impedida de dar trato diferenciado a situaciones equivalentes, por lo que haber solicitado al señor [REDACTED] despojarse de todos los elementos que portaba no fue consecuencia de un acto de discriminación, sino más bien el estricto cumplimiento de la normativa y procedimientos legales.
- 5.- El 27 de abril de 2018, se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia de la representante de ADP quien procedió a dar su informe oral, 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 N° 858-2017-GR-AdP.

### **Artículo 9.- De los Explotadores Aéreos**

9.1 Los Explotadores Aéreos nacionales o extranjeros están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y en las normas que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil para tal fin  
(...)

Página 4 de 12



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 122-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante

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

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

- 7.- En el presente caso, el reclamo está referido al cuestionamiento realizado por el señor [REDACTED] respecto de la calidad de la atención brindada por el personal de ADP en el aeropuerto de Talara, al haberle exigido entregar los objetos no metálicos (revista y porta tarjetas) que portaba antes de pasar el pórtico detector de metales sin justificación alguna, supuesto que se encuentra previsto en el inciso c) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>2</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN).
- 8.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de ADP respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

<sup>2</sup> Reglamento de Atención y Solución 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 OSITRAN. Estos reclamos son, entre otros, los siguientes: (...)

c. La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de ADP".

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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 OSITRAN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, 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(...)"

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de ADP, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 24.- Recurso de Apelación

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la 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 del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna".

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

"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".



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 123-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta N° 858-2017-GR-AdP fue notificada al señor [REDACTED] el 6 de setiembre de 2017.
  - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 27 de setiembre de 2017.
  - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 7 de setiembre de 2017, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 10.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TEO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (TUP de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la calidad del servicio brindado por ADP.
- 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 sustenta.

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

#### III.2.1. Sobre la normativa aplicable

- 12.- 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 regulador<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> TUP de la Ley N° 27444

"Artículo 218.- Recurso de Apelación

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

<sup>7</sup> 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."



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 122-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 13.- 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 defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>8</sup>.
- 14.- De acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, consumidores son los destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>. Teniendo en cuenta dicha definición, el señor ██████████ se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.
- 15.- Por su parte, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios del OSITRAN establece lo siguiente:

**"Derechos del usuario**

**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:*

(...)

**f) A la calidad y cobertura del servicio**

*A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda".*

**"Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los usuarios**

**Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

*Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:*

(...)

**h) 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".**

<sup>8</sup> 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".*

<sup>9</sup> 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".*



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 222-2017-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

- 16.- Adicionalmente, el Contrato de Concesión celebrado entre el Estado Peruano y ADP establece obligaciones para esta Entidad Prestadora en cuanto a la seguridad aeroportuaria:

**"7.6 De la Seguridad Integral**

7.6.1 El CONCESIONARIO deberá cumplir con lo establecido en la Ley N° 28404 "Ley de Seguridad de la Aviación Civil" y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°007-2006-MTC, en lo correspondiente a los operadores de aeródromos.

7.6.2 El CONCESIONARIO prestará los servicios que corresponden a la "Seguridad Aeroportuaria" de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil. El servicio que corresponde a la seguridad aeroportuaria dentro de la "Zona de Seguridad Restringida"<sup>10</sup> deberá ser prestado por personal propio del CONCESIONARIO.

7.6.3 Asimismo, el CONCESIONARIO se obliga a asignar un porcentaje de su presupuesto anual orientado a implementar, operar y mantener un sistema de seguridad aeroportuaria con personal y equipos necesarios para la inspección de pasajeros con su equipaje de mano, así como de cualquier persona que ingrese a las zonas de seguridad restringida y la protección general de los Aeropuertos".

- 17.- En consecuencia, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

**III.2.2. Sobre el reclamo formulado por el señor [REDACTED]**

- 18.- El señor [REDACTED] señaló que el personal de ADP le exigió en el control de pre embarque del aeropuerto de Talara que además de retirarse la correa, el llavero, el celular y las monedas que portaba, entregara también una revista y un porta documentos, antes de su paso por el detector de metales que se encuentra en la entrada de la zona restringida del Aeropuerto de Talara; lo que no consideró razonable.

- 19.- Por su parte, ADP señaló que de acuerdo con el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Talara, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), todos los pasajeros debían ser revisados por los Oficiales de Seguridad Aeroportuaria en los puestos de inspección que permiten acceder a las zonas restringidas.

- 20.- En esa línea, indicó que en la Instrucción Específica N° 103 del referido Programa de Seguridad, se establece el procedimiento a seguir durante la inspección, indicando que al Oficial de Seguridad Aeroportuaria que se encuentra de servicio en el puesto de control de acceso a las salas de espera, le corresponde solicitar a los pasajeros y/o usuarios que se despojen de todos los objetos metálicos que porten y los coloquen en una bandeja, antes de su paso por el detector de metales.

<sup>10</sup> Término definido en el Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 222-2027-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

- 21.- Conforme a ello, ADP señaló que si bien la norma citada establece que el pasajero se debe despojar de todos los objetos metálicos, como medida de seguridad se solicita a los pasajeros que se despojen de todo tipo de objetos (metálicos y no metálicos), siendo colocados en las bandejas que se ubican sobre la faja transportadora.
- 22.- ADP justificó dicha exigencia señalando que dentro de los objetos no metálicos, los usuarios podrían transportar artículos prohibidos que podían provocar lesiones y/o poner en peligro a los pasajeros, a los tripulantes y a la propia aeronave.
- 23.- Tomando en consideración lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde determinar si el requerimiento efectuado por el personal de ADP para que el señor [REDACTED] entregara los objetos no metálicos que portaba resultó justificada o no, esto es, si con dicho requerimiento se afectó la calidad del servicio que la Entidad Prestadora está obligada a brindar a sus usuarios.
- 24.- Sobre el particular, cabe recordar que ADP tiene, entre otros, el deber de brindar un servicio de calidad e idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura del aeropuerto de la ciudad de Talara y, en ese sentido, tiene la obligación de posibilitar que los procesos de embarque o desembarque se realicen sin contratiempos ni interrupciones.
- 25.- Ahora bien, la seguridad en el aeropuerto es un servicio que ADP se ha obligado a brindar en el Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano, el cual deberá ser prestado en las condiciones establecidas en la Ley de Seguridad de la Aviación Civil. Asimismo, en el Contrato de Concesión se precisa que la seguridad aeroportuaria dentro de la zona restringida debe ser prestada por personal del propio concesionario, es decir, por el personal de ADP.
- 26.- Al respecto, la Ley de Seguridad de la Aviación Civil establece que los operadores de aeródromos se encuentran obligados a inspeccionar a los pasajeros y su equipaje, así como cumplir con lo dispuesto en el Programa Nacional de Seguridad:

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

10.1. Los operadores de aeródromos públicos o privados están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil y lo establecido en su programa de Seguridad de aeródromo o aeropuerto aprobado.

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

[El subrayado es nuestro]



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 122-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

27.- Asimismo, el artículo 11 de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, señala que todo pasajero que pretenda viajar por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo en los puestos de control:

**"Artículo 11.- De los pasajeros**

*11.1 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.*

(...)"

28.- Atendiendo a lo expuesto, el personal de seguridad del Aeropuerto de Talara tiene la obligación y la facultad de prohibir el ingreso a las zonas restringidas del aeropuerto de cualquier artículo u objeto que pueda ser utilizado para amenazar la seguridad de los pasajeros.

29.- En ese sentido, ADP se encuentra facultada de requerir a sus usuarios despojarse tanto de artículos metálicos como no metálicos, siempre que estos puedan representar una amenaza a la seguridad de los pasajeros. En efecto, resulta posible que dentro de aquellos artículos no metálicos que por su naturaleza pueden ser considerados como no peligrosos, se oculten objetos mediante los cuales se pueda atentar contra la seguridad de los demás pasajeros; cuya no detección resultaría atribuible al personal de seguridad de la Entidad Prestadora.

30.- De lo expuesto, se evidencia que el personal de ADP se encuentra habilitado por los artículos 10 y 11 de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil antes citados, a registrar a los pasajeros y sus equipajes en los puestos de control del aeropuerto, por lo que en el presente caso materia de reclamo, se evidencia que el personal de ADP actuó en cumplimiento de la norma antes citada.

31.- En relación al presunto trato discriminatorio que habría sufrido el señor [REDACTED] por parte del personal de ADP; cabe recordar que a la luz de lo previsto en el artículo 38 del Código de Protección al Consumidor, se encuentran prohibidos los actos de discriminación contra los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condiciones económica o de cualquier otra índole, precisándose que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Código de Protección al Consumidor

*Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores*

*38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.*

*38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.*

Página 10 de 12



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 112-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 32.- En el presente caso, el señor [REDACTED] señaló que de una larga fila de pasajeros, todos de aspectos occidental, siendo él el único de aspecto oriental, fue al único al que se le exigió despojarse de su revista y porta tarjetas. Sin embargo, conforme ya se expuesto precedentemente, en el presente caso se ha verificado que el personal de seguridad del Aeropuerto de Talara se encuentra facultado de prohibir el ingreso a las zonas restringidas del aeropuerto de cualquier artículo u objeto que pueda ser utilizado para amenazar la seguridad de los pasajeros.
- 33.- En tal sentido, habiéndose concluido que el personal de ADP actuó en dentro de sus facultades legalmente establecidas y que el requerimiento al señor [REDACTED] de despojarse de los objetos que portaba obedeció al cumplimiento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, no se ha verificado que haya existido un trato discriminatorio por parte del personal de ADP al usuario.
- 34.- En consecuencia con lo expuesto precedentemente, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° 071-2017/GA-SPYDL-ADP emitida por ADP, mediante la cual declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] por la supuesta atención deficiente de parte del personal del Aeropuerto de Talara,

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>12</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta N° 071-2017/GA-SPYDL-ADP, que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] por la supuesta atención deficiente de parte del personal del Aeropuerto de Talara, en la medida que se ha determinado que el personal de AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. actuó con arreglo a lo previsto en la normativa correspondiente a la seguridad aeroportuaria.

<sup>12,3</sup> El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

<sup>12</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034, 2011-CD-OSITRAN.

#### "Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

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

#### "Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura  
de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 222-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente Resolución, queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor [REDACTED] y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

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

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.*

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN