



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

**EXPEDIENTE N°** : 058-2009-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : BETSABÉ LARRIVIERE CARDOZA  
**EMPRESA PRESTADORA** : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.  
**ACTO APELADO** : Carta LAP-GAC-C-2009-518

### RESOLUCIÓN N° 004

Lima, 25 de junio de 2010

**SUMILLA:** *La entidad prestadora debe emitir su pronunciamiento y notificarlo dentro de los plazos exigidos por la norma, caso contrario, en aplicación del silencio administrativo positivo, se entiende que el reclamo es resuelto en favor del usuario.*

### VISTO:

El Expediente N° 058-2009-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por la señora BETSABÉ LARRIVIERE CARDOZA (en adelante, la señora LARRIVIERE o la apelante) contra lo resuelto en la Carta LAP-GAC-C-2009-518, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en lo sucesivo, LAP); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES.-

1.- Mediante correo de fecha 16 de octubre de 2008, la señora LARRIVIERE interpuso reclamo ante LAP, en el que manifiesta lo siguiente:

- i.- El día 15 de octubre de 2008 viajó en el vuelo 048 de TACA a la ciudad de Caracas y al pasar por la revisión del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (en adelante, el AIJCh), le retuvieron varios envases que excedían los 100 mililitros (100 ml).
- ii.- Al respecto, agrega que desconocía la normativa que regula los objetos prohibidos y que el personal de LAP le indicó, según afirma, de manera grotesca que si salía debería pagar nuevamente "el impuesto" (se entiende que se hace referencia a la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto – TUUA).



**OSITRAN**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

- iii.- El personal de LAP prometió devolverle lo decomisado, entre lo que se encontraba un perfume "de marca conocida" y de un precio aproximado de US \$ 100,00 (cien dólares y 00/100 americanos).
- iv.- Las disposiciones relacionadas con la seguridad deben ser informadas en el *counter* al realizar el *check in*, así como antes de entrar a la sala de embarque y de pagar los impuestos (TUUA) no siendo suficiente un cartel o perifoneos, los cuales además no vio ni escuchó.
- 2.- Con fecha 24 de noviembre de 2008, a través de la Carta LAP-GAC-C-2008-613 (en adelante, la Carta LAP 2008) la entidad prestadora indica que se habría notificado a la señora LARRIVIERE la decisión correspondiente a su reclamo.
- 3.- El 9 de septiembre de 2009, la apelante a través de un correo electrónico (impresión obra a foja 19), indica a LAP que aún no había recibido el pronunciamiento (información) sobre su reclamo, por lo que presume que fue declarado fundado.
- 4.- Con fecha 12 de octubre de 2009, la señora Suzette Tori, por el mismo medio (impresión obra a foja 17), le adjunta el cargo de la Carta LAP 2008 y le indica que este documento fue enviado el 24 de noviembre de 2008.
- 5.- Como respuesta al correo anterior, con fecha 14 de octubre de 2009 la apelante comunica a la entidad prestadora que nunca recibió la Carta LAP 2008, asimismo, indica que el nombre, firma y DNI que aparecen en el cargo no les corresponde y que, aparentemente, fue hecho por otra persona cuyo segundo apellido, no conoce bien (impresión obra a foja 17).
- 6.- El 15 de octubre de 2009 vía correo electrónico (impresión obra a foja 16) la entidad prestadora remite a la señora LARRIVIERE la Carta LAP-GAC-C-2009-518 (en lo sucesivo, la Carta LAP 2009), en la cual le deniega su pedido indicando lo siguiente:
- i.- El 24 de noviembre de 2008 mediante la Carta LAP 2008 se notificó con la respuesta a su reclamo en el domicilio consignado en el expediente por la propia señora LARRIVIERE.
- ii.- En este documento se le informó que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en lo sucesivo, el MTC), a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) expidió la Norma Técnica Complementaria NTC-005-2007-DSA (NTC-005-2007-DSA) que a partir del 1 de agosto de 2007, restringe el transporte de líquidos,





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

aerosoles y geles en el equipaje de mano a aquellos pasajeros que se embarquen en vuelos internacionales en el AIJCh.

- iii.- Conforme con lo previsto en la NTC-005-2007-DSA son las compañías aéreas las encargadas de brindar a sus pasajeros información oportuna y actualizada sobre el procedimiento que deben aplicar en estos casos, sin perjuicio de la divulgación adecuada que al respecto brinda LAP en las instalaciones del AIJCh.
  - iv.- En el presente caso no es aplicable el silencio administrativo positivo toda vez que con la Carta LAP 2008, se atendió oportunamente el reclamo siguiendo el procedimiento establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCh<sup>1</sup> (en lo sucesivo, el Reglamento de LAP).
- 7.- Mediante correo electrónico de fecha 16 de octubre de 2009 (impresión obra a fojas 15 y 16) la apelante reitera que contrariamente a lo que indica la Carta LAP 2009, nunca recibió la Carta LAP 2008, prueba de ello es que el nombre, el DNI y la firma no le corresponden. Agrega que en su domicilio no recibieron dicha comunicación.
  - 8.- Con fecha 20 de octubre de 2009, vía correo electrónico (la impresión obra a foja 15) la señora LARRIVIERE adjunta un escrito con el cual interpone recurso de apelación contra la decisión de entidad prestadora contenida en la Carta LAP 2009. En este escrito la apelante reitera los argumentos relacionados con la falta de información acerca de los líquidos prohibidos de transportar en el equipaje de mano; agregando que, tal como ya había indicado en sus comunicaciones vía electrónica, la Carta LAP 2008 no fue entregada en los plazos que indican ya que la recibió recién el 12 de octubre de 2009 mediante correo electrónico y que los datos consignados, como conformidad de recepción no le pertenecen, con ello se incumple lo dispuesto en el acápite 11 del Reglamento de Reclamos de LAP.
  - 9.- A través de la Carta LAP-GCCO-C-2009-00160, de fecha 27 de octubre de 2009 LAP eleva lo actuado en primera instancia a fin de que el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el TSC) se pronuncie sobre el referido recurso.
  - 10.- Mediante Resolución N° 001 se admitió a trámite el recurso de apelación, corriéndose traslado a LAP por quince días hábiles. El 20 de noviembre de 2009 LAP absolvió el traslado, solicitando que éste sea declarado

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 039-2008-CD-OSITRAN.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

improcedente, reiterando los argumentos que sustentaron su decisión. Adicionalmente señala lo siguiente:

- i.- No es exacto que los agentes de seguridad de LAP le hayan informado erróneamente que existía la posibilidad de permitirle el ingreso de objetos prohibidos y restringidos.
  - ii.- La NTC-005-2007-DSA establece expresamente cuáles son los objetos que por razones de seguridad son clasificados y/o restringidos, siendo responsabilidad de LAP evitar su embarque. Por tanto, no es posible que se le haya indicado a la usuaria que podía embarcar –en su equipaje de mano– envases de perfumes que sobrepasaran los 100 ml.
  - iii.- Según lo manifestado por la señora LARRIVIERE, la información sobre estas regulaciones debe brindarse en el *check-in*, lo que demuestra que la aerolínea no cumplió con esta obligación.
  - iv.- LAP cumple con informar a los usuarios del AIJCh sobre las restricciones a través de constantes perifoneos y carteles ubicados en diversos lugares del aeropuerto, tal como consta en las fotografías que forman parte del expediente.
  - v.- No aplica el silencio administrativo positivo porque LAP respondió el reclamo de la señora LARRIVIERE dentro del plazo legal a través de la Carta LAP- 2008. Prueba de lo dicho es la notificación que obra en el expediente, la cual cumple con todos los requisitos de validez exigidos en el Reglamento de LAP.
  - vi.- La apelación debe ser declarada inadmisibles por haber sido presentada fuera del plazo que otorga el Reglamento de LAP.
- 11.- Tal como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, el 4 de diciembre de 2009 se realizó la audiencia de conciliación, no pudiéndose llegar a ningún acuerdo por la inasistencia de la apelante. El 17 de diciembre de 2009 se llevó a cabo la audiencia de vista, en donde informaron ambas partes.
- 12.- Según lo solicitado por este colegiado en la Sesión N° 007-2009-TSC-OSITRAN, de fecha 8 de abril de 2010, dentro del marco de lo regulado en los artículos 66 y 67 del Reglamento General del OSITRAN<sup>2</sup> y el artículo 9

<sup>2</sup> Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM.

*"Artículo 66.- Ejercicio de las Facultades Previstas en el Decreto Legislativo N° 807"*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

del Reglamento General de Supervisión<sup>3</sup>, miembros de la Secretaría Técnica realizaron el 29 de abril de 2010 una inspección inopinada dentro de las instalaciones del AIJCh a fin de verificar la información que se brinda a los usuarios sobre los elementos prohibidos de llevar como equipaje de mano.

- 13.-La Secretaría Técnica remitió el Informe N° 001-10-STSC-OSITRAN (en adelante, el Informe 001), en donde se detalla lo relacionado con la mencionada inspección, adjuntándose el acta y fotografías respectivas. En la Sesión N° 010-2010-TSC-OSITRAN, de fecha 10 de mayo de 2010, se acordó incorporar dicho informe al expediente.
- 14.-Mediante correo electrónico de fecha 17 de junio de 2010 (impresión obra a folios 97) la señora LARRIVIERE precisando el objeto de su reclamo, indicó que su pretensión tiene como finalidad que se le restituya un perfume de marca *LACOSTE Challenge*, en su defecto, el valor de éste.
- 15.-A través de otro correo electrónico de fecha 21 de junio de 2010 (impresión obra a foja 95) la apelante precisó que la marca del perfume decomisado

En virtud de la Ley, los ÓRGANOS DEL OSITRAN gozan de las facultades previstas en el Título I del Decreto Legislativo N° 807.

*Las facultades contempladas en el presente Título pueden ser ejercidas por cualquiera de los ÓRGANOS DEL OSITRAN siempre que sean utilizadas en estricto cumplimiento de las potestades que sean de competencia de dicho órgano. Tales facultades pueden ser usadas para obtener la información necesaria para dictar reglamentos, normas de carácter general, establecer regulaciones, mandatos u otras disposiciones de carácter particular; para llevar a cabo investigaciones preliminares, para obtener información a ser puesta a disposición del público, o para resolver un expediente o caso sujeto a las competencias del OSITRAN.*

(...)"

#### **Artículo 67.- Facultades de Investigación**

Las facultades a que alude el artículo precedente son las siguientes:

(...)

- c) *Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las ENTIDADES PRESTADORAS o empresas bajo el ámbito del OSITRAN y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados, será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas. Las inspecciones antes señaladas también se aplican en los medios de transporte en lo que fuere pertinente de acuerdo a su naturaleza.*

[Subrayado y resaltado agregado]

#### **<sup>3</sup> Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 036-2004-CD-OSITRAN**

##### **"Artículo 9.- Actividades de Supervisión No Programadas**

*OSITRAN podrá realizar actividades de supervisión no previstas en el Plan Anual de Supervisión cuando se requiera verificar el cumplimiento de alguna obligación por existir indicios de la comisión de una infracción, de algún incumplimiento o de una inconducta.*

*En ciertos casos y a criterio de OSITRAN, estas actividades de supervisión podrán realizarse de manera encubierta, y el desarrollo de las mismas serán de conocimiento de la Entidad Prestadora en la oportunidad que el Órgano Supervisor lo considere conveniente o al final de la actividad de supervisión".*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

no fue el indicado anteriormente, sino que se trató de un *Issy Miyaky pour homme* (sic) de 125 ml.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN.-

16.- Son cuestiones en discusión:

- i.- Determinar la admisibilidad del recurso.
- ii.- Establecer si el recurso es procedente; y,
- iii.- Determinar si el reclamo es fundado.

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

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO DE APELACIÓN

17.- Si bien en el presente caso se ha admitido a trámite el recurso, también es cierto que LAP en su escrito de absolución argumenta que éste debe declararse inadmisibile porque se interpuso fuera del plazo otorgado por el literal b) del numeral 10.4 del artículo 10 del Reglamento de Reclamos de LAP.

18.- Antes de realizar el análisis de admisibilidad, es necesario destacar que conforme con el artículo 11 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>4</sup>, concordante con el numeral 8) del artículo I del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en lo sucesivo, LPAG)<sup>5</sup>, las entidades prestadoras, en este caso LAP, actúan como autoridades

<sup>4</sup> Reglamentos de Reclamos del OSITRAN

**"Artículo 11.- Entidades Prestadoras**

*Las Entidades Prestadoras, que de conformidad con lo dispuesto por el numeral 8) del Artículo I del Título Preliminar de la LPAG serán consideradas como autoridad administrativa, son competentes y están obligadas a tramitar los reclamos de usuarios que versen sobre las materias a que se refieren los literales a), b), c) y d) del artículo 7 del Reglamento de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo II del Título III del presente Reglamento".*

<sup>5</sup> LPAG

**"Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley**

*La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.*

*Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública:*

(...)

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

administrativas en primera instancia, debiendo resolver los reclamos en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde su presentación.

19.-El artículo 18 de la LPAG<sup>6</sup>, norma que resulta aplicable al presente procedimiento de acuerdo con la primera disposición complementaria del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>7</sup>, establece que la notificación del acto debe ser practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la entidad administrativa que lo dictó.

20.-Con relación a la notificación personal, el artículo 21 de la LPAG<sup>8</sup> prescribe que ésta se hará en el domicilio que conste en el expediente o en el último domicilio que la persona a quien deba notificarse haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año; debiéndose recabar el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia.

21.-Además, el mismo artículo dispone que esta notificación se entenderá con el administrado o su representante legal o, en su defecto, con la persona

<sup>6</sup> **LPAG**

"Artículo 18.- Obligación de notificar

18.1.- La notificación del acto será practicada de oficio y su debido diligenciamiento será competencia de la entidad que lo dictó.

(...)"

<sup>7</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"**PRIMERA DISPOSICIÓN.-** Para todo lo no previsto en el presente Reglamento y en la medida que resulten compatibles con la materia regulada por el mismo, serán de aplicación la LPAG, la Ley de Conciliación y su Reglamento, y la Ley General de Arbitraje".

<sup>8</sup> **LPAG**

"Artículo 21.- Régimen de la notificación personal

21.1.- La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.

21.2.- En caso que el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la autoridad deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado. De verificar que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse alguna de las circunstancias descritas en el numeral 23.1.2 del artículo 23, se deberá proceder a la notificación mediante publicación.

21.3.- En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado.

21.4.- La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.

21.5.- En el caso de no encontrar al administrado u otra persona en el domicilio señalado en el procedimiento, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente con la notificación, copia de los cuales serán incorporados en el expediente".



**OSITRAN**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

que se encuentre en el domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.

22.- Sobre el particular, Morón Urbina indica que:

*"(...) la notificación constituye un acto administrativo de trámite destinado a comunicar una decisión administrativa declarada por la Administración de la manera predeterminada por el ordenamiento a las personas concernidas por esa decisión, sin el cual no es posible que adquiera eficacia y, por ende, ser ejecutado. Por tanto, **nos encontramos frente a una carga impuesta legalmente a la Administración para que mediante su cumplimiento correcto y de oficio pueda válidamente adquirir vigencia la decisión administrativa.**"<sup>9</sup>*

[Subrayado y resaltado agregado]

23.- Adicionalmente, cabe añadir que de no cumplir con la notificación de acuerdo a ley se debe presumir que el administrado no ha tomado conocimiento de la decisión de la administración, lo que significaría que no puede contradecirla, en el supuesto que no se encuentre de acuerdo con su contenido, atentándose contra su derecho de defensa y al debido procedimiento. En consecuencia de acuerdo con el inciso 5 del artículo 3, el numeral 14.2.3 del numeral 14.2 del artículo 14 y el numeral 2 del artículo 10 de la LPAG<sup>10</sup>, el acto emitido no surte efectos por ser nulo<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". 8ª ed. Editorial Gaceta Jurídica S.A. Lima. p. 186.

<sup>10</sup> LPAG

**Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

**5.- Procedimiento regular.-** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

**Artículo 10.- Causales de nulidad**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2.- El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

**Artículo 14.- Conservación del acto**

(...)

4.2.- Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes:

14.2.3.- El acto emitido con infracción a las formalidades no esenciales del procedimiento, considerando como tales aquellas cuya realización correcta no hubiera impedido o cambiado el sentido de la decisión final en aspectos importantes, o cuyo incumplimiento no afectare el debido proceso del administrado".

<sup>11</sup> El Tribunal Constitucional en la resolución final emitida en el Expediente N° 1741-2005-PA/TC señaló lo siguiente:

"8.- Al no observarse la formalidad dispuesta para la notificación de los actos administrativos emitidos por la municipalidad emplazada, dicha situación implica no sólo la nulidad del procedimiento administrativo por causal insubsanable [defecto del







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

- 24.-En ese orden de ideas, de acuerdo con lo citado y las normas indicadas, es obligación de LAP realizar la notificación y que, por lo tanto, también tiene la carga de la prueba respecto a su correcta realización.
- 25.-LAP argumenta que notificó a la señora LARRIERE con su pronunciamiento el 24 de noviembre de 2008; por el contrario, esta última alega que recién tomó conocimiento de dicha decisión el 12 de octubre de 2009 vía correo electrónico.
- 26.-A fojas 6 y 7 del expediente administrativo obra el cargo de la Carta LAP 2008 según la cual con fecha 24 de noviembre de 2008 la entidad prestadora habría notificado a la señora LARRIERE la decisión respecto de su reclamo.
- 27.-En este documento como conformidad de recepción aparece manuscrito el nombre BELSABE LARREVIERE CANSIK, una firma y el número de DNI N° 24337894. El nombre de la apelante es BETSABÉ LARRIERE CARDOZA y su número de DN N° 40061880. Como resulta evidente, el nombre y el número de DNI que aparecen en el cargo de recepción de la Carta LAP 2008 no corresponden a la apelante, por lo que no existe identidad entre el administrado y la persona que aparentemente recibió la notificación y firmó el cargo.
- 28.-Podría alegarse que se notificó en el domicilio consignado y que la persona cuyo nombre aparece en el cargo efectivamente recibió la notificación de la Carta LAP 2008, sin embargo, en este supuesto, conforme con la normativa anotada, por no tratarse del administrado o su representante, debió señalarse cuál era la relación de dicha persona con la señora **BETSABÉ LARRIERE CARDOZA**, formalidad normativa que tampoco se cumplió.
- 29.-En ese caso, la única constancia cierta de haber puesto en conocimiento a la señora LARRIERE con la decisión de LAP, tal como ella lo afirma, es el correo electrónico del 12 de octubre de 2009.
- 30.-Considerar que la notificación fue realizada el 24 de noviembre de 2008 y que, por tanto, no impugnó dentro del plazo, implicaría atentar contra el derecho de defensa y por ende contra el derecho al debido procedimiento

*requisito de validez] establecida en el inciso 2) del artículo 10 de la Ley N° 27444, sino también la vulneración del derecho al debido proceso de la recurrente, toda vez que no tuvo la posibilidad de cuestionar los actos administrativos materia de la demanda debido a la falta de notificación de los mismos en la forma y oportunidad a que se refieren los precitados artículos 20 y 21 de la Ley de Procedimiento Administrativo General, lo cual implica, además, la vulneración de su derecho de defensa".*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

de la señora LARRIVIERE, pues no se ha probado que haya tomado conocimiento de la decisión de LAP en la fecha indicada.

31.-Lo dicho implica que la notificación de la Carta LAP 2008, realizada el 24 de noviembre de 2008 no surtió efectos, debiendo tomarse como notificación válida la realizada vía correo electrónico el 12 de octubre de 2009. Por tal motivo, esta última fecha es la que debe considerarse para contabilizar el plazo de 15 días que tenía la señora LARRIVIERE para interponer su impugnación, de acuerdo con el Reglamento de Reclamos de LAP y del OSITRAN.

32.-Habiéndose interpuesto el medio impugnatorio el 20 de octubre de 2010 vía correo electrónico (folio 15) y al encontrarse dentro del plazo legal, el pedido de LAP para que se declare la inadmisibilidad del recurso debe ser desestimado.

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

33.-Como se evidencia de los antecedentes descritos, el reclamo de la señora LARRIVIERE se fundamenta en la información errónea que LAP le brindó respecto del destino de los objetos peligrosos que no pueden ser llevados como equipaje de mano.

34.-Al respecto, tanto en el inciso e) del artículo 7 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN como en el inciso e) del numeral 5 del Reglamento de LAP, se señala que los reclamos como en el presente caso, sobre información, sólo se limitarían a la brindada de manera incompleta en los paneles o carteles y que se refiera únicamente a tarifa o precios de los servicios.

35.-No obstante lo acotado, este colegiado<sup>12</sup>, sobre la base de lo establecido en la Constitución<sup>13</sup> y lo dispuesto por el Tribunal Constitucional<sup>14</sup> ha

<sup>12</sup> Al respecto ver la Resolución N° 3 emitida en el Expediente N° 055-2009-TSC-OSITRAN.

<sup>13</sup> **Constitución Política del Perú**

*"Artículo 65.- Protección al consumidor*

***El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.***

[Negrilla y subrayado agregados]

<sup>14</sup> **Resolución emitida en el Expediente N° 5637-2006-PA/TC**

*"11.- Los poderes públicos, en general, tienen un deber especial de protección de los derechos fundamentales de la persona. Tal deber de protección exige la actuación positiva de aquéllos. Tratándose de órganos administrativos, tal función comprende todas aquellas actuaciones positivas que la Constitución o las leyes le atribuyen para la protección de los derechos fundamentales, tanto frente a actos del propio Estado como respecto a los provenientes de particulares. En consecuencia, si un*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

determinado que restringir a dichos supuestos los reclamos sobre información atentaría contra los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios situación que conllevaría a incumplir con el deber del Estado de proveer los mecanismos adecuados para su defensa<sup>15</sup>.

36.- Como se señaló en la precitada resolución, esta protección legal tiene su sustento en un aspecto económico, pues debe tenerse en cuenta que en los mercados de Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, ITUP) conjuntamente con las características de monopolio natural<sup>16</sup> que respaldan la regulación de precios, existen problemas de asimetría de información que no se restringen únicamente al tema de tarifas, pues no es la única información que los usuarios necesitan o requieren para tomar una decisión de consumo y realizar un uso eficiente y adecuado a sus intereses de los servicios que brindan las entidades prestadoras<sup>17</sup>.

*órgano administrativo omite el cumplimiento de la actuación positiva destinada a la protección de derechos fundamentales de la persona frente a actos del propio Estado o de particulares, habrá incurrido en la omisión de su deber de protección de derechos fundamentales y, en consecuencia, los habrá afectado. Como se aprecia, la lesión de derechos fundamentales del órgano administrativo tiene lugar aquí no como consecuencia de una acción, sino por la 'omisión' de una actuación positiva.*

12. - En este orden de ideas, la Constitución ha establecido que el Estado "defiende el interés de los consumidores" (artículo 65).

(...)"

<sup>15</sup> Los alcances del artículo 65 de la Constitución no limitan la protección del consumidor únicamente a los derechos a la información, salud y seguridad, pues su alcance debe ser interpretado sistemáticamente con el artículo 3 de la Constitución que otorga una amplia protección a los derechos de la persona, inclusive a aquellos 'de naturaleza análoga que se fundan en la dignidad del hombre o en los principios de la soberanía del pueblo'. No puede existir una tutela diferenciada para las personas y los consumidores, ya que la persona al actuar dentro del mercado asume el status especial de consumidor. Desde esta perspectiva, el acto de consumo es, sin duda, un acto de ciudadanía.

*"A criterio del Tribunal tras los deberes impuestos al Estado en el artículo 65 de la Norma Suprema, subyacen una serie de exigencias que recaen sobre diversos órganos del Estado. En primer lugar, sobre el legislador ordinario, al que se le impone la tarea mediante la legislación, de crear un órgano estatal destinado a preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios. Pero también la tarea de establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la protección de aquellos derechos e intereses.*

*Con el establecimiento de este tipo de procedimientos no sólo debe facilitarse una vía para la satisfacción de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, sino también las reglas conforme a las cuales puedan solucionarse equitativamente los problemas. Como lo ha señalado el Tribunal Constitucional Federal Alemán, 'también es función de los respectivos órganos estatales competentes ponderar entre los diferentes derechos fundamentales que se contraponen entre sí y atender las consecuencias negativas que podría tener una determinada forma de cumplir con el deber de protección'"*

Fundamento 14 de la Resolución 0858-2003-AA/TC.

<sup>16</sup> "Cuando las economías de escala son tan grandes que hacen ineficiente que más de una empresa ofrezca un producto, la empresa existente incrementará sus utilidades si no es regulada, restringiendo la oferta e incrementando los precios más allá de los precios competitivos si tiene libertad para hacerlo." Breyer, Sthepen. "Analizando el fracaso en la regulación: sobre malas combinaciones, alternativas menos restrictivas y reforma" En: Themis. N° 52. p. 10. "(...) es común que existan actividades con características de monopolio natural, al menos en algunas de las etapas de la producción. El que una industria tenga características de monopolio natural significa que se puedan producir los distintos niveles de producto a menor costo si se producen por una sola firma que si se produce por dos o más firmas. Esta propiedad de la tecnología se denomina la subaditividad de la función de costos". PAREDES, Ricardo y SÁNCHEZ, José Miguel. "Teoría y Práctica de la Economía de la Regulación". 1999. p.8.

<sup>17</sup> Según la teoría económica una de las condiciones de un mercado de competencia perfecta es la información adecuada (también llamada completa, simétrica o homogénea) a efectos que las partes de una transacción puedan tomar una decisión evaluando todas las posibilidades y riesgos de ésta y así poder maximizar su beneficio dentro de los mercados, tratando de evitar que se generen ganancias extraordinarias para cualquiera de las partes.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

- 37.- En ese orden de ideas, las entidades prestadoras y el TSC como primera y segunda instancia administrativa, respectivamente, tienen un deber de tutela de los derechos de los usuarios de ITUP en los procedimientos de reclamos.
- 38.- Debe entenderse que ésta interpretación de carácter no restrictivo es aplicable únicamente a los usuarios de la ITUP que están dentro de los supuestos del literal a) del artículo 3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, el TUOLPC)<sup>18</sup>. En el caso analizado, la señora LARRIVIERE se encuentra bajo la protección de esta norma, pues al usar el AIJCh lo hizo de manera final para embarcarse en su vuelo con destino a la ciudad de Caracas, en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional relacionada con dicha infraestructura aeroportuaria, es decir, no es un usuario que conozca de manera especializada el negocio aeroportuario, encontrándose por tanto en asimetría informativa frente al proveedor, en este caso LAP.
- 39.- Asimismo, cabe destacar que dentro del mercado de ITUP los órganos del OSITRAN, entre los que se encuentra el TSC, tienen competencia para velar por el cumplimiento del TUOLPC, esto conforme con lo prescrito en el artículo 39 de dicho cuerpo legal<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> TUOLPC, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2009-PCM

*"Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:*

*a.- **Consumidores o usuarios.**- Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias".*

<sup>19</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2009-PCM

*"Artículo 39.- La Comisión de Protección al Consumidor es el único órgano administrativo competente para conocer de las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la presente Ley, así como para imponer las sanciones administrativas y medidas correctivas establecidas en el presente Título. **La competencia de la Comisión de Protección al Consumidor sólo podrá ser negada por norma expresa con rango de ley.***

*Las sanciones administrativas y medidas correctivas detalladas en el presente Título se aplicarán sin perjuicio de las indemnizaciones de carácter civil y la aplicación de las sanciones penales a que hubiera lugar."*

[Subrayado y resaltado agregado]

Con relación a este tema, en el Expediente N° 055-2009-TSC-OSITRAN se señaló:

*"25.- En tal sentido, OSITRAN es el organismo competente tanto para resolver los reclamos de usuarios en contra de las entidades prestadoras, así como para dictar las normas que rigen su trámite, esto en ejercicio de la función normativa, concordante con el artículo 7 inciso n) de la Ley N° 2691719.*

*26.- Por esta razón, la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI señaló que el OSITRAN tiene "competencia expresa para conocer y resolver los conflictos entre los usuarios de la infraestructura del servicio público de transporte y la empresa prestadora del servicio". En ese orden de ideas, dentro del mercado de ITUP los órganos del OSITRAN tienen competencia para velar por el cumplimiento del Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, el TUO de la Ley del Consumidor), esto conforme con lo prescrito en el artículo 39 de dicho cuerpo legal."*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

40.-Por tanto, de acuerdo con lo antes señalado y en concordancia con los artículos 7 y 14 del Reglamento de OSITRAN, este Tribunal resulta ser el órgano administrativo competente para conocer el recurso de apelación interpuesto por la señora LARRIVIERE.

41.-Por otro lado, el recurso de apelación se fundamenta en la diferente interpretación de las pruebas producidas, puesto que para resolver el reclamo interpuesto es necesario establecer si, conforme a los documentos actuados, operó el silencio administrativo positivo, caso contrario, establecer si la información proporcionada respecto del destino de los objetos peligrosos fue oportuna e idónea. En tal sentido, se cumple con lo dispuesto por el artículo 209 de la LPAG.

42.-Cumpliéndose los requisitos de procedencia exigidos por ley y los respectivos reglamentos, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

43.-Dentro del procedimiento de reclamo, la señora LARRIVIERE alega que ha operado el silencio administrativo positivo, supuesto que es refutado por LAP, pues señalan que cumplieron con emitir su pronunciamiento dentro del plazo exigido normativamente.

44.-Sobre este punto, el artículo 39 del Reglamento de Reclamos prescribe lo siguiente:

#### **"Artículo 39°.- Plazo máximo de resolución de los reclamos**

*Las Entidades Prestadoras deberán resolver los reclamos de sus Usuarios en el plazo máximo establecido en el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, contados a partir desde la presentación de los mismos.*

*En caso que la Entidad Prestadora **omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo**, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario".*

[Subrayado y resaltado agregado]

45.-Por su parte, el literal 10.5 del numeral 10 del Reglamento de Reclamos de LAP se señala lo siguiente:

*"10.3 Plazo máximo de resolución de los reclamos:*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

**La Entidad Prestadora debe resolver los reclamos en un plazo máximo de treinta (30) días** contados desde la presentación de los mismos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados por la Entidad Prestadora de conformidad con lo establecido en el numeral 10.2.1.

(...)

En caso que la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta en un plazo máximo de treinta (30) días, se aplicará el 'silencio administrativo positivo', y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario".

- 46.-Es menester tener en cuenta que, de acuerdo con el artículo 24 de la LPAG<sup>20</sup>, las entidades prestadoras deben de notificar su decisión sobre los reclamos a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de haber sido emitida. No hacerlo dentro de estos plazos, se entenderá que el reclamo es resuelto a favor del usuario.
- 47.-De lo anotado, se entiende que LAP tenía 30 días de plazo para emitir su pronunciamiento sobre el reclamo de LARRIVIERE y 5 días adicionales para notificarlo.
- 48.-En ese sentido, habiéndose presentado el reclamo el 16 de octubre de 2008, el plazo máximo para emitir su pronunciamiento y notificarlo el 4 de diciembre de 2008; sin embargo, tal como ya se ha establecido líneas arriba al analizar la admisibilidad del recurso, LAP recién notificó su decisión a la señora LARRIVIERE el 15 de octubre de 2009, es decir, un año después de haberse interpuesto el reclamo, lo que evidencia que el plazo para pronunciarse había vencido en exceso.
- 49.-Siendo esto así, es indiscutible que en el presente caso ha operado el silencio administrativo positivo a favor de la señora LARRIVIERE, por lo que su reclamo resulta ser fundado.
- 50.-Como es evidente, LAP no ha cumplido con resolver dentro del plazo, por lo que es necesario informar a la Gerencia de Supervisión, como órgano instructor de los procedimientos sancionadores, a fin de que determine si la conducta descrita es sancionable de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> LPAG

"Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación

24.10.- Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique (...)"

<sup>21</sup> Reglamento de Infracciones y Sanciones, Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 023-2003-CD/OSITRAN y modificado por las Resoluciones del Consejo Directivo N° 077-2005-CD-OSITRAN y 005-2007-CD-OSITRAN.

"Artículo 7° Órganos competentes





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

51.-Habiéndose determinado la fundabilidad del reclamo, por aplicación del silencio administrativo, no resulta necesario analizar ni pronunciarse sobre la información brindada a la señora LARRIVIERE sobre el destino de los objetos decomisados por ser considerados como objetos peligrosos. Sin embargo, cabe enfatizar que LAP como entidad prestadora debe cumplir con mantener informados adecuada y oportunamente a los usuarios sobre las condiciones de los servicios que oferta, por lo que si de acuerdo con su política comercial, los objetos decomisados no serán devueltos a los usuarios del AIJCh, dicha condición debería ser informada.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 52 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

### SE RESUELVE:

**PRIMERO.-** Declarar fundado el recurso de apelación y en consecuencia revóquese la decisión de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. contenida en la Carta LAP-GAC-C-2009-518 que declaró improcedente el reclamo presentado por la señora BETSABÉ LARRIVIERE CARDOZA.

**SEGUNDO.-** Poner en conocimiento de la señora BETSABÉ LARRIVIERE CARDOZA y de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que con la presente resolución se agota la vía administrativa.

**TERCERO.-** Remitir copias del expediente a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN a fin que determine, conforme a sus competencias, si LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. ha incurrido en algún incumplimiento sancionable de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, al no haber resuelto y notificado su pronunciamiento sobre el reclamo de la señora BETSABÉ LARRIVIERE CARDOZA dentro del plazo exigido normativamente.

---

*El órgano competente para la instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores es la Gerencia de Supervisión.*

*El órgano resolutorio, en primera instancia es la Gerencia General de OSITRAN.*

*El órgano resolutorio, en segunda instancia es el Consejo Directivo de OSITRAN".*

*Artículo 28°.- Infracción a los procedimientos de reclamos de los usuarios*

*28.2.- La Entidad Prestadora incurrirá en infracción leve cuando:*

*(...)*

*28.2.6.- De cualquier manera infrinja las disposiciones contenidas en los procedimientos de reclamos de usuarios no contemplados en los numerales anteriores".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 058-2009-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

**CUARTO.-** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe))

**Con la intervención de los señores vocales Rodolfo Ernesto Castellanos Salazar, Héctor Ferrer Tafur y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.**

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**

**Presidente**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
OSITRAN**



**OSITRAN**

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