



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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

**EXPEDIENTE N°** : 030-2010-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : MÓNICA MARGOT TAMBINI ÁVILA  
**EMPRESA PRESTADORA** : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la  
Carta LAP-GCCO-C2010-00287

### RESOLUCIÓN N° 003

Lima, 26 de mayo del 2011

**SUMILLA:** *Las Salas VIP prestan un servicio de embarque diferenciado, en el marco de una relación contractual con LAP; no obstante, la característica de exclusividad no modifica su condición de servicio aeroportuario. Asimismo, la entidad prestadora aeroportuaria es responsable por la seguridad integral del aeropuerto, lo que incluye asistir al usuario en la recuperación de bienes extraviados en la infraestructura.*

*Cuando un usuario no guarda la diligencia ordinaria sobre el cuidado de sus bienes, la entidad prestadora no es responsable por el extravío de estos.*

#### VISTO:

*A*  
El Expediente N° 030-2010-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por la señora MÓNICA MARGOT TAMBINI ÁVILA (en adelante, la señora TAMBINI, o simplemente, LA APELANTE) contra lo resuelto en la Carta LAP-GCCO-C2010-00287, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en lo sucesivo, LAP); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I.- ANTECEDENTES.-

- 1.- Con fecha 12 de octubre de 2010 la señora TAMBINI, mediante mensaje de correo electrónico, interpuso reclamo ante LAP, manifestando que en circunstancias en que había abordado el vuelo N° 25 de la aerolínea Taca con destino a Buenos Aires aproximadamente a las 10:00 horas del 27 de agosto de 2010 se percató que su hija Valeria Basurco Tambini (en adelante, la hija de la apelante) olvidó su cámara fotográfica, su estuche, lentes profesionales y cinco tarjetas de memoria (en lo sucesivo, los bienes) en el VIP Club Lounge (en adelante, Salón o Sala VIP). Asimismo, señala la apelante que después de





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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

efectuar su reclamo en la Sala VIP, la administradora de esta, Inversiones FISA S.A. (en lo sucesivo FISA), le indicó que no habían encontrado su cámara, pero que mantienen un instructivo de *lockers* para que los usuarios guarden sus pertenencias, lo cual no había sido informado por LAP. Añade la apelante que el personal de LAP no accedió a entregarle un formato de reclamo.

2.- LAP notificó a la señora TAMBINI el 26 de noviembre de 2010 la carta que contiene la decisión impugnada, indicando que:

- i.- No es competente para atender su reclamo, pues este no versa sobre algunos de los supuestos previstos en el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCh<sup>1</sup>.
- ii.- La falta del deber de idoneidad del servicio brindado en la Sala VIP del AIJCh es imputable exclusivamente a FISA, pues esta empresa desarrolla su actividad comercial en forma independiente, sin que LAP tenga injerencia alguna.
- iii.- Los formatos son una facilidad para el usuario y no un requisito para presentar un reclamo, teniendo la opción de presentarlo enviando un correo electrónico o mediante comunicación a la página web de LAP.

3.- La señora TAMBINI interpuso recurso de apelación contra la decisión de LAP con fecha 10 de diciembre de 2010, argumentando lo siguiente:

- i.- El reclamo no se basa en la disconformidad con la carta de FISA, sino en la falta del deber de información y de idoneidad del servicio brindado en la Sala VIP.
- ii.- La reclamante solicitó a personas de su confianza (entre ellas, su cónyuge) que se comunicaran telefónicamente e insistieran en visualizar los videos de las cámaras de la Sala, lo cual no fue aceptado por la Sala VIP.
- iii.- Posteriormente, remitió dos cartas notariales de fechas 1 y 16 de septiembre de 2010, solicitando la copia del video de seguridad. El 20 de septiembre de 2010 FISA le contestó a la apelante que los bienes no fueron hallados, no obstante omitió pronunciarse sobre el contenido de los recaudos de las cámaras de seguridad.

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución N° 039-2008-CD/OSITRAN de fecha 10 de septiembre de 2008.





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 Nº 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 003

- iv.- El 13 de octubre de 2010, una persona de confianza de la apelante se dirigió al AIJCh a solicitar un formulario de reclamos, pero el personal de LAP no se lo facilitó, refiriéndole que la solicitud debía realizarse personalmente.
- v.- El Reglamento de Reclamos del AIJCh señala que la LAP es la entidad prestadora de los servicios brindados en el aeropuerto y que el numeral 1.7 de dicho dispositivo establece que éstos pueden ser brindados por la propia entidad o a través de terceros.
- vi.- La Sala de Defensa de la Competencia de INDECOPI ha establecido que el proveedor responde por los servicios que presta en su local cuando el usuario cree que está contratando con el mismo proveedor (Caso Reynoso Rendón vs. Ripley/Colocadora); situación que es aplicable, por cuanto la apelante consideró contratar con LAP y no con FISA.
- vii.- El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece en su artículo 1, inciso b. y c. que el consumidor tiene derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz y a la protección de sus intereses económicos. LAP no ha respetado los derechos de la reclamante, pues si hubiese actuado diligentemente y revisado sus cámaras en el instante en que se solicitó, se habría podido determinar cuál fue el destino de los bienes.
- viii.- LAP ha incurrido en responsabilidad, al no haber cumplido con deber de idoneidad en el servicio prestado, pues:
- No revisó las cámaras de seguridad de la Sala VIP.
  - No suministró información veraz y accesible sobre los *lockers* de la Sala VIP.
  - No facilitó el formulario de reclamo a una persona de confianza de la apelante.
- 4.- El Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN (TSC, en lo sucesivo) admitió a trámite el recurso de apelación y corriendo traslado de este a LAP con fecha 19 de enero de 2011, quien absolvió el 08 de febrero de 2011, señalando que:
- i. El Contrato de Concesión del AIJCh faculta a LAP a operar y explotar el aeropuerto y los bienes entregados en concesión a efectos de que se presten servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.





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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- ii. En ese contexto, LAP ha asignado diversas áreas del AIJCh a distintos operadores comerciales con la finalidad que estos realicen sus actividades en los espacios que le han sido asignados, en uno de esos espacios FISA desarrolla su actividad comercial, la cual no consiste en brindar servicios públicos.
- iii. Los supuestos de reclamos solo pueden versar sobre servicios públicos regulados, y el interpuesto por la señora TAMBINI no tiene dichas características.
- iv. El TSC no tiene atribuciones para conocer el reclamo, pues LAP es responsable únicamente por los servicios públicos aeroportuarios, entendidos estos como los servicios normales y habituales del aeropuerto para el transporte de pasajeros.
- v. LAP por tanto no es el titular ni del video ni de las cámaras de seguridad del Salón VIP. Sin embargo, al consultar a FISA sobre el particular, esta empresa le refirió que las imágenes sólo son conservadas por 24 horas.
- vi. LAP no tiene competencia para pronunciarse respecto de la falta de idoneidad incurrida por FISA al no informar a la señora TAMBINI sobre los *lockers*.
- vii. La señora TAMBINI reclamó primero a FISA y al ver insatisfecha su pretensión recién acudió a LAP, en consecuencia no resulta creíble la afirmación de que la apelante pensaba que LAP era la encargada de prestar el servicio; además existe señalización que demuestra claramente que el Salón VIP es un local comercial. En consecuencia, no es aplicable lo resuelto por la Sala de Defensa de la Competencia de INDECOPI en el caso Rendón vs. Ripley/Colocadora.
- viii. La pérdida de los bienes se produjo como consecuencia de un descuido de parte de la hija de la apelante.
- 5.- Después de efectuada la Audiencia Especial de Conciliación el lunes 18 de abril de 2011, en la cual las partes no arribaron a acuerdo alguno, se llevó a cabo la Vista de la Causa, realizando las partes su Informe Oral en la misma fecha. Posteriormente, la causa pasó a voto.
- 6.- Posteriormente, mediante Oficio N° 072-11-STSC-OSITRAN del 6 de mayo de 2011, la Secretaría Técnica del TSC requirió a LAP la remisión del contrato suscrito con FISA y el video que registra la grabación de los hechos materia del reclamo presentado por la señora TAMBINI.

Página 4 de 22



**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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 7.- En contestación a ello, LAP remitió la Carta LAP-GCCO-C-2011-00236 con fecha 13 de mayo de 2011, solicitando que el contrato remitido sea declarado "Información Confidencial" de acuerdo al Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Información Confidencial) y, a la vez, manifestaron que no disponían de los vídeos de seguridad de la Sala VIP por ser de exclusividad de FISA, empresa que solo los habría conservado durante 24 horas.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN.-

- 8.- Son cuestiones en discusión:

- i.- Resolver previamente el pedido de declaración de confidencialidad del contrato suscrito entre LAP y FISA:
- ii.- Determinar la procedencia del recurso de apelación;
- iii.- De ser procedente el recurso, determinar si LAP es responsable por la pérdida de los bienes o por la falta de idoneidad del servicio prestado.

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

### III.1.- DETERMINACIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD DEL CONTRATO SUSCRITO ENTRE LAP Y FISA.

- 9.- Como se indicó, LAP remitió el contrato, sin anexos, suscrito con FISA que regulan las obligaciones de ambas partes respecto de la operación del Salón VIP en el AIJCh, solicitando que sea declarado confidencial.
- 10.- En primer término, como ya se anotó, LAP no envió todo el contrato, pues faltaron sus anexos, por lo tanto el pronunciamiento sobre el pedido de confidencialidad solo trata sobre el documento remitido.
- 11.- Con relación a las cuestiones de forma, se puede verificar que LAP ha cumplido con los requisitos exigidos por el artículo 9 del Reglamento de Información Confidencial<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 005-2003-CD/OSITRAN.

<sup>3</sup> Reglamento de Información Confidencial

**"Artículo 9.- Solicitud para la Declaración de Información Confidencial.**

*La Solicitud para la declaración de Información Confidencial deberá indicar en forma clara y precisa como mínimo:*



**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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 12.- Sobre la información remitida y cuya confidencialidad solicitan se declare se puede señalar que el secreto comercial ha sido previsto como uno de los supuestos en los que el derecho de acceso a la información puede ser limitado, de conformidad con el artículo 15-B del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública<sup>4</sup>.
- 13.- En concordancia con esta norma, el Reglamento de Información Confidencial establece que la información protegida por el secreto comercial es un criterio para determinar la confidencialidad de esta, si así lo solicitara el administrado interesado y resulte necesario.
- 14.- La información comercial puede ser definida como *“aquella información cuya importancia para el desarrollo de la actividad empresarial obliga a las firmas a mantenerla fuera del alcance de terceros ajenos a la empresa. Tal es el caso de los aspectos relativos a la estrategia competitiva, datos relacionados a la estructura de costos, términos de negociación y **condiciones contractuales acordadas**, etc.”*<sup>5</sup>.
- 15.- Al respecto, el contrato remitido contiene información comercial pues establece las condiciones que regulan la relación entre FISA y LAP respecto de la Operación del Salón VIP y su divulgación podría perjudicar las negociaciones que LAP pudiera llevar a cabo en el futuro para la asignación de la infraestructura en cuestión.
- 16.- En consecuencia, a efectos de evitar el probable perjuicio, debe aceptarse el pedido de declaración de confidencialidad de LAP y de mantenimiento en reserva por el período de un año, para lo cual, de acuerdo con el artículo 21 del mencionado Reglamento de Información Confidencial, debe encargarse a la Secretaría Técnica del TSC el resguardo del documento en cuestión.

- a) Resumen o listado de la información presentada.  
b) Motivo por el cual se presenta la información.  
c) Razones por las cuales se solicita la declaración de documentación confidencial y el perjuicio que su divulgación causaría a la Entidad Prestadora o al tercero.  
d) Período durante el cual la información debe ser mantenida como Confidencial, en caso de que sea posible determinar dicho período.

<sup>4</sup> Aprobado con el Decreto Supremo N° 043-2003-PCM

“Artículo 15-B.- Excepciones al ejercicio del derecho: Información confidencial

El derecho de acceso a la información pública no podrá ser ejercido respecto de lo siguiente:

(...)

2. La información protegida por el secreto bancario, tributario, comercial, industrial, tecnológico y bursátil que están regulados, unos por el inciso 5 del artículo 2° de la Constitución, y los demás por la legislación pertinente.”

<sup>5</sup> “Lineamientos sobre Información Confidencial” de la Comisión de Libre Competencia del INDECOPI.

Página 6 de 22



**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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

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

- 17.-Se advierte de los recaudos obrantes en el expediente que el reclamo versa sobre el extravío de bienes en las instalaciones de la Sala VIP del AIJCh administrada por FISA.
- 18.-LAP sostiene que ni esta, como primera instancia, ni el TSC como segunda instancia, son competentes para pronunciarse respecto de los hechos alegados por la señora TAMBINI, argumentando para ello que los supuestos recogidos en los incisos b) y c) del artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>6</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos) se refieren únicamente a servicios regulados y que el Salón VIP no es un servicio aeroportuario prestado por LAP en el AIJCH, es uno comercial y es brindado por otra empresa, FISA, que no califica como entidad prestadora.
- 19.-A fin de determinar si la competencia del TSC se restringe a servicios regulados o si también incluye a los servicios no regulados, es pertinente analizar la normativa vigente correspondiente.
- 20.-Como se sabe, una de las funciones del OSITRAN es resolver los reclamos de los usuarios de la infraestructura y de los servicios derivados de la explotación de esta, que se encuentran bajo su competencia. Para el ejercicio de esta función, existe un Reglamento de Reclamos que establece las normas procedimentales que regulan de manera general el trámite de los reclamos de los usuarios, además de los reglamentos específicos de cada Entidad Prestadora. Al respecto, el artículo 4 y 5 de este texto normativo expresamente señalan:

#### **"Artículo 4°.- Finalidad**

*Las normas, procedimientos y procesos que se establecen en el presente Reglamento, tienen por finalidad posibilitar la solución de reclamos de usuarios y de controversias que se presenten en los **mercados regulados y supervisados** por OSITRAN".*

[Subrayado y negritas agregados]

#### **Artículo 5°.- Alcance**

*Los reclamos y controversias materia del presente Reglamento son aquellas que se susciten entre las Entidades Prestadoras, sus Usuarios, y entre éstos y aquéllas".*

<sup>6</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 002-2004-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución N° 076-2006-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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

21.-Asimismo, conforme con el artículo 10 del mismo cuerpo legal los sujetos de estos procedimientos son:

#### Artículo 10°.- Sujetos que intervienen en calidad de parte

Para efectos del presente Reglamento, son sujetos que intervienen en calidad de parte en los procedimientos y procesos establecidos por el presente Reglamento, los siguientes:

a) **Entidad Prestadora:** Son las empresas o grupo de empresas que tienen la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, sean empresas públicas o concesionarias, y que conservan frente al Estado la responsabilidad por la prestación de los servicios relacionados a esta explotación.

(...)

b) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

✓ **Usuario final:** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.

✓ **Usuario intermedio:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.

22.-Ahora bien, el Reglamento de Tarifas del OSITRAN<sup>7</sup> prescribe en su artículo 10 lo siguiente:

#### "Artículo 10.- Regímenes tarifarios

La prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público podrá estar sujeta a los siguientes regímenes tarifarios:

1.- **Régimen tarifario supervisado.-** Régimen tarifario bajo el cual las Entidades Prestadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios que presten en condiciones de competencia en los mercados respectivos.

Este régimen tarifario es aplicable de manera general a la prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público, sin perjuicio de la aplicación del régimen tarifario regulado, de la normativa legal y contractual vigente y de las facultades de supervisión que le corresponden a OSITRAN.

2.- **Régimen tarifario regulado.-** Régimen tarifario bajo el cual las Entidades Prestadoras pueden establecer y modificar libremente las Tarifas de los servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público, sin exceder las

<sup>7</sup> Aprobado a través de la Resolución N° 043-2004-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución N° 082-2006-CD-OSITRAN.





*Tarifas Máximas que hayan sido fijadas en sus respectivos contratos de Concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSITRAN, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.*

*Este régimen es aplicable de manera exclusiva a la prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público por parte de las Entidades Prestadoras, en los casos en que dicha prestación no se realice en condiciones de competencia en el mercado. Dicho régimen es aplicable, sin perjuicio de la aplicación de la normativa legal y contractual vigente y de las facultades de supervisión que le corresponden a OSITRAN.*

- 23.- Como se aprecia de las normas citadas, los reclamos de los usuarios que se tramitan en el procedimiento de reclamos no se refieren únicamente a los relacionados con servicios regulados sino también los no regulados o, también denominados, supervisados.
- 24.- Es decir, los reclamos competencia del TSC pueden versar sobre servicios cuya tarifa ya se encuentra previamente fijada, sea por el OSITRAN o por el Contrato de Concesión, o servicios que se brindan en condiciones de competencia y la contraprestación es establecida libremente por la entidad prestadora y no hay fijación de tarifas, pero que igual son supervisados por el Regulador.
- 25.- En consecuencia, no resulta correcta la afirmación de LAP respecto que el TSC es competente únicamente para pronunciarse por servicios derivados de la explotación de infraestructura de uso público que tienen el carácter de regulados, pues también procede respecto de los no regulados (o supervisados) siempre que se deriven de la explotación de infraestructura de transporte de uso público bajo la competencia del OSITRAN. Ahora bien, cuando nos referimos a este tipo de infraestructura, debe entenderse, conforme con el literal m) del artículo 1 del Reglamento General del OSITRAN<sup>8</sup>, a aquella que sirve para brindar un servicio de transporte o permitir el intercambio modal.
- 26.- Ahora bien, de lo expuesto se puede señalar que para el establecimiento de una relación de reclamo se deben cumplir dos requisitos, a saber:

<sup>8</sup> Reglamento General del OSITRAN aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM

"Artículo 1.- Definiciones:

Para efectos de este REGLAMENTO entiéndase por:

(...)

- m) **INFRAESTRUCTURA:** Es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación.





- i.- El servicio objeto del reclamo debe derivarse de la explotación de la infraestructura y que permitan el transporte o el intercambio modal de pasajeros o carga.
- ii.- El servicio debe ser brindado o ser responsabilidad de una entidad prestadora.

27.-A fin de determinar si el presente reclamo cumple con estos requisitos, es necesario analizar el argumento de LAP, según el cual, el TSC no es competente porque el Salón VIP es un servicio comercial y no constituye un aeroportuario y, por ende, tampoco público. Debe destacarse que dicho análisis debe considerar dentro del contexto tanto del Contrato de Concesión y como del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>9</sup> (en lo sucesivo, el Código del Consumidor), considerando que la señora TAMBINI es un usuario que cae dentro de la tutela de esta normativa, pues disfrutó como destinatario final el servicio en cuestión

28.-Sobre el particular, LAP es una explotadora comercial del AIJCh en el marco de un contrato de arrendamiento suscrito con LAP, entidad prestadora que está habilitada para celebrarlo de conformidad con el derecho de aprovechamiento económico de la infraestructura aeroportuaria reconocido en el Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, indistintamente, "Contrato de Concesión"), respecto de los ingresos por servicios aeroportuarios y no aeroportuarios<sup>10</sup>. De la lectura del Contrato de

<sup>9</sup> Aprobado con Ley N° 29571

<sup>10</sup> Contrato de Concesión

1.5.- "**Aprovechamiento Económico**" significará el derecho otorgado al Concesionario para operar y explotar los Bienes de la Concesión, en los términos y condiciones del presente Contrato, de conformidad con lo establecido en el Artículo 73 de la Constitución Política del Perú.

(...)

1.8. "**Bienes de la Concesión**" significarán los bienes, inicialmente identificados en el Anexo 2 del presente Contrato, las áreas descritas en el Anexo 11 del presente Contrato destinadas a la ampliación del Aeropuerto, cuyo Aprovechamiento Económico es entregado al Concesionario, así como Las Mejoras que se efectúen durante la Vigencia de la Concesión.

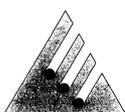
(...)

1.31. "**Mejoras**" significarán los bienes muebles e inmuebles así como el producto de las inversiones a realizarse sobre los Bienes de la Concesión destinados a **optimizar la infraestructura aeroportuaria** y la calidad de los Servicios Aeroportuarios y de los Servicios de Aeronavegación a cargo del Concesionario, conforme a lo estipulado en el Anexo 3 del presente Contrato, cuya adquisición y construcción será a cuenta y costo del Concesionario, conforme se establece en el presente Contrato. Las Mejoras tendrán la condición de Mejoras Obligatorias, Mejoras Eventuales y Mejoras Complementarias, según corresponda.

1.32. "**Mejoras Complementarias**" significarán aquellas Mejoras referidas a **servicios comerciales**, hoteleros u otros que deberá ejecutar el Concesionario.

ANEXO V

2.3. Locales y Servicios Comerciales.





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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

Concesión se aprecia que los servicios de las Salas VIP están considerados en este último grupo<sup>11</sup>.

- 29.- Resulta pertinente indicar que las Salas VIP son áreas de espera acondicionadas especialmente para generar un ambiente de confort al pasajero; este tipo de edificaciones pertenece al conjunto de bienes de la concesión y, por tanto, forman parte de la infraestructura aeroportuaria concesionada a LAP.
- 30.- Las Salas VIP son salas de embarque de pasajeros, solo que a diferencia de las prestadas a los pasajeros en general, las primeras brindan adicionalmente otras prestaciones de carácter comercial, que incrementan su valor económico.
- 31.- Las salas de embarque son áreas que pertenecen a la zona restringida y que tienen como finalidad de permitir a los pasajeros esperar tranquilamente hasta el arribo de su avión o el llamado de la aerolínea.
- 32.- Esta prestación típicamente aeroportuaria tiene la condición de servicio público, concepto que es definido por el Tribunal Constitucional del siguiente modo: *"El servicio público es la prestación que efectúa la administración del Estado en forma directa e indirecta. Esta última se realiza a través de concesiones, y tiene el objeto de satisfacer necesidades de interés general. Mediante la concesión se organiza de la manera más adecuada la prestación de un servicio público por un determinado tiempo, actuando el concesionario por su propia cuenta y riesgo, y su labor o prestación será retribuida con el pago que realizan los usuarios"*<sup>12</sup>. En efecto, las salas de embarque, cumplen un papel fundamental

"La renta y/o alquiler que el Concesionario obtenga por el **arrendamiento de los locales o espacios**, será determinado por la libre oferta y demanda. El Concesionario queda en libertad para establecer esta renta como un monto fijo y/o como un porcentaje de las ventas del establecimiento comercial."

<sup>11</sup> **Contrato de Concesión, Anexo 5**

Régimen de tarifas y precios aplicables.

(...)

2.- Servicios No Aeroportuario.

- 2.1.- Locales y servicios para líneas aéreas y actividades diversas prestados directamente por el Concesionario:
- Counter. • Oficinas. • **Salones VIP**. • Almacén/depósito. • Talleres de apoyo. • Terrenos. • Hangares.

Contrato de Concesión del AIJCH. Anexo 6: Propuesta Técnica – Volumen 5

"4.3.1.2.- Servicios e Ingresos No Aeronáuticos – Alquileres

(...)

Salones VIP. Actualmente existen tres salas VIP privados de espera en el área de salidas internacionales, dos para pasajeros de aerolíneas y uno para uso exclusivo de autoridades del gobierno por el cual se accede directamente a la plataforma. El Consorcio planea aumentar el área en relación al incremento del tráfico internacional. En el espigón nacional no existe este tipo de servicio. En base al crecimiento esperado de tráfico nacional en el Perú, el Consorcio también tiene previsto proporcionar salas de espera a los pasajeros de vuelos domésticos sea directamente o a través de terceros. Los subconcesionarios pagarán un arriendo fijo por metro cuadrado".

<sup>12</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 005-2003-AI/TC



**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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

como infraestructura para la prestación del servicio público de abordaje aeroportuario.

- 33.-Por otro lado, el acceso a las Salas VIP es restringido y exige determinados requisitos de membresía para que los pasajeros disfruten de dicho servicio especial. No obstante, el referido carácter exclusivo no le resta la condición de estar dirigido a una colectividad de personas.
- 34.-Si bien no puede afirmarse que FISA, como administradora de la Sala VIP, tiene la condición de entidad prestadora, no es menos cierto que las atenciones brindadas allí incluyen como prestación básica el servicio de espera para el abordaje, el cual es de naturaleza aeroportuaria y de interés público.
- 35.-Es verdad que los pasajeros no necesitan ingresar a la Sala VIP para culminar el proceso de embarque y completar, de ese modo, una fase de la cadena logística de transporte, la cual culmina con el transporte aéreo y el ulterior aterrizaje. Sin embargo, quienes sí hacen uso de dicha edificación, deciden realizar la fase de transporte consistente en el servicio de espera para el embarque en un lugar distinto a las salas comunes.
- 36.-Es pertinente reiterar que en la Sala VIP, FISA brinda servicios que sí pueden calificarse como obligaciones meramente comerciales -respecto de estas OSITRAN no tiene la aptitud legal para pronunciarse. Las prestaciones que tienen dicha característica son todas aquellas que le otorgan un valor especial agregado al servicio de embarque.
- 37.-Este colegiado no pretende indicar que los servicios en las salas de embarque VIP son prestados en idénticas condiciones a los servicios en las salas ordinarias; sin embargo, sí es claro en manifestar que la complejidad en un caso y la simplicidad en otro no altera la condición de servicio aeroportuario de embarque; siendo el deber de LAP que las prestaciones conserven, cuanto menos, los mismos niveles de seguridad y calidad que los servicios ordinarios.
- 38.-Es verdad que en el Contrato de Concesión, la Sala VIP está incluida dentro de los servicios no aeroportuarios, junto con "oficinas para aerolíneas", "almacenes", "hangares", etc.<sup>13</sup>. Sin embargo, la definición de servicios

<sup>13</sup> Contrato de Concesión del AIJCH, Anexo 5

*Régimen de tarifas y precios aplicables.*

(...)

2. *Servicios No Aeroportuario.*

2.1.- *Locales y servicios para líneas aéreas y actividades diversas prestados directamente por el Concesionario:*

- Counter





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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

aeroportuarios del propio Contrato de Concesión define estos como los "servicios normales y habituales de aeropuerto para el transporte de pasajeros, así como la carga y descarga de aeronaves, excluyendo los Servicios de Aeronavegación ajenos a la responsabilidad del Concesionario"<sup>14</sup>.

39.-Es pertinente agregar que el Contrato de Concesión incluye dentro de las tarifas por servicios aeroportuarios a la Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA)<sup>15</sup>; observándose que las prestaciones comprendidas en el importe de esta tarifa tienen la condición de aeroportuarias. Por otro lado, el Apéndice 1 del Anexo 5 del Contrato de Concesión del AIJCh incluye al servicio de embarque dentro de los conceptos pagados mediante la TUUA<sup>16</sup>.

40.-En ese orden de ideas, considerando que el embarque es un servicio típicamente aeroportuario y que las Salas VIP también lo prestan, solo que a este se añaden otras prestaciones para mejorarlo; este colegiado considera que el servicio de embarque brindado en la Sala VIP está incluido dentro de los alcances de la definición de servicio aeroportuario. En ese contexto, y tomando en cuenta que la propia entidad prestadora ha reconocido que su responsabilidad es la de garantizar la adecuada prestación de servicios aeroportuarios, este colegiado considera que LAP debe velar porque el servicio

- Oficinas
- Salones VIP
- Almacén/depósito
- Talleres de apoyo
- Terrenos. • Hangares.

<sup>14</sup> Contrato de Concesión, Primera Cláusula

"1.54. 'Servicios Aeroportuarios' significará los servicios normales y habituales de aeropuerto para el transporte de pasajeros, así como la carga y descarga de aeronaves, excluyendo los Servicios de Aeronavegación ajenos a la responsabilidad del Concesionario."

<sup>15</sup> Contrato de Concesión del AIJCH, Anexo 5.

"Régimen de tarifas y precios aplicables

(...)

1. Servicios Aeroportuarios.

1.1.- Servicios Aeroportuarios Prestados Directamente por el Concesionario.

La Retribución de los servicios aeroportuarios indicados en el punto 1.1 se obtendrá aplicando el porcentaje ofrecido sobre los ingresos totales percibidos o devengados, lo que ocurra primero, por el Concesionario.

a. Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto – TUUA. La TUUA tiene la finalidad de cubrir los costos por servicios indicados en el Apéndice 1, los que serán de cargo único y exclusivo del Concesionario".

<sup>16</sup> Contrato de Concesión del AIJCH, Anexo 5, Apéndice 1

1. Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA)

1.1.- Instalaciones y Servicios Aeroportuarios vinculados a la TUUA.

La Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto está relacionada con los diversos servicios aeroportuarios prestados a los pasajeros en las instalaciones del terminal aéreo durante las formalidades de despacho de pasajeros, equipajes, carga y correo; y son los que se señalan a continuación: **Embarque/Desembarque de Pasajeros**".



**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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

de embarque prestado en la Sala VIP sea brindado en condiciones de seguridad y calidad, mínimamente, idénticas a las del servicio ordinario.

- 41.-Adicionalmente, si bien el Contrato de Concesión califica el uso del Salón VIP como comercial, es decir, como no aeroportuario, desde la óptica de cualquier usuario o pasajero diligente y de buena fe, este servicio es netamente aeroportuario; pues permite completar su proceso de embarque, siendo de responsabilidad del administrador y operador del AIJCh, es decir, de LAP; salvo que se demuestre que el usuario fue informado o, por lo menos, contó con la información de manera adecuada y oportuna que el proveedor del servicio era uno diferente al administrador del AIJCh.
- 42.-Al respecto, la buena fe es un principio recogido en el Código de Defensa y Protección al Consumidor<sup>17</sup>, el cual orienta la actuación de proveedores y consumidores hacia la lealtad y confianza en las relaciones de consumo. De este principio se deriva el principio de apariencia.
- 43.-La apariencia "es una situación compleja, en la cual una situación real se manifiesta o significa frente a los terceros de otra manera, vale decir, a través de una situación aparente. Este supuesto de apariencia se manifiesta objetivamente, bajo criterios socialmente apreciables. Frente a ello, el ordenamiento jurídico considera eficaz la situación aparente, privilegiándola frente a la situación real, a efectos de proteger a los terceros que, confiando en la misma, han celebrado actos jurídicos"<sup>18</sup>.
- 44.-En ese sentido, incluso en el supuesto negado que el servicio brindado por la Sala VIP no sea considerado aeroportuario en el Contrato de Concesión, es importante establecer que de la apariencia de la prestación y su propia naturaleza, utilizar la infraestructura para el embarque, podría determinar que el usuario lo considere como tal y exija la intervención de LAP para garantizar la seguridad y la idoneidad del servicio, pues es quien tiene a cargo la administración y operación del AIJCh.

<sup>17</sup> Código del Consumidor

"Art. V. Principios. El presente código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

5.- Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, **deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes**. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular".

<sup>18</sup> Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. Expediente N° 752-2001-CPC. Resolución Final del Caso César José Chang Pardo vs. La Granja Villa y Su Mundo Mágico S.A.





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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 45.- Si por el contrario, si la Entidad Prestadora comunica al usuario que la prestación es brindada por un tercero que asume la responsabilidad del servicio, y ello es aceptado por el usuario; LAP no tendría responsabilidad frente a este último.
- 46.- Siendo esto así, la Ley de Creación de OSITRAN establece que es deber de este regulador cautelar los intereses y derechos del concesionario, el Estado y los usuarios en forma imparcial<sup>19</sup>. Es en este marco que este colegiado manifiesta que el cumplimiento de las cláusulas expresas del contrato de concesión por parte de LAP puede satisfacer los intereses del Estado y si ello resulta beneficioso para el propio concesionario, entonces aparentemente estaríamos frente a una relación completamente positiva y fructífera. No obstante, si el cumplimiento taxativo del contrato desfavorece a los usuarios que son los destinatarios de los servicios involucrados en el referido contrato, OSITRAN tiene la misión de velar por sus intereses, tal como se entiende de una interpretación sistemática de los artículos 3 y 65 de la Constitución<sup>20</sup>.
- 47.- Es por ello que al advertir la mencionada contradicción entre la percepción del usuario y la relación interna entre FISA y LAP, este colegiado, en el ejercicio de su misión, debe aplicar el Principios de Soberanía del Consumidor, recogido en el Código del Consumidor<sup>21</sup> y, consecuentemente, establecer que si no existe información adecuada que permita deslindar la responsabilidad de LAP respecto de FISA, desde la óptica de un usuario de buena fe el servicio de

<sup>19</sup> Ley N° 26917, Ley de Creación del OSITRAN

**"Artículo 3.- Misión de OSITRAN**

3.1.- *La misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios".*

<sup>20</sup> Constitución Política del Perú

**"Artículo 3.- Derechos Constitucionales. Numerus Apertus**

*La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno.*

(...)

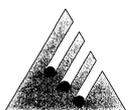
**Artículo 65.-Protección al consumidor**

*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".*

<sup>21</sup> Código del Consumidor

*"Art. V. Principios. El presente código se sujeta a los siguientes principios:*

*1.-Principio de Soberanía del Consumidor.- Las normas de protección al consumidor **fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores**, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos."*





embarque en la sala VIP (no las prestaciones adicionales) es responsabilidad del administrador del aeropuerto, es decir, de LAP.

48.-En el presente caso LAP no ha probado que informó a los usuarios debida y oportunamente que la operación de la Sala VIP es responsabilidad de FISA; por tanto, es razonable que la señora TAMBINI pueda considerar que dicha operación es responsabilidad del primero al ser, como hemos visto, un servicio aeroportuario, por lo menos en apariencia.

49.-En consecuencia, resulta procedente que la señora TAMBINI pueda reclamar respecto del Salón VIP, ya que se configuran los requisitos de forma del reclamo. En efecto, se trata de un servicio derivado de la explotación de infraestructura que sirve para el transporte de pasajeros o el intercambio modal, considerando que en esencia constituye un servicio aeroportuario de embarque y, desde el punto de vista del usuario, es responsabilidad de la entidad prestadora, en este caso, LAP.

50.-Siendo esto así, el reclamo de la señora TAMBINI se encuentra dentro de los supuestos recogidos en el inciso b) y c) del artículo 7 del Reglamento de Reclamos

51.-Determinada la procedencia del reclamo y el recurso de apelación, también se verifica que este cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444, al fundamentarse en la diferente interpretación de las pruebas existentes en el expediente.

### III.3.- EVALUACIÓN DEL FONDO DE LA CONTROVERSIA.

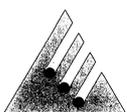
#### III.2.1.- RECLAMO SOBRE LA PÉRDIDA DE LOS BIENES EN LA SALA VIP.

52.-Es deber de LAP garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCh.

53.- Luego, es exigible a LAP que efectúe dos prestaciones generales:

- i.- implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCH<sup>22</sup>; y
- ii.- prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc.)

<sup>22</sup> Sobre este particular, puede apreciarse que LAP ha emitido políticas de seguridad claras, tal como consta del Programa de Seguridad del AIJCh, cuyos acápite 10.4 y 10.5 contienen requisitos claros exigibles a los explotadores aéreos y los arrendatarios sobre la participación activa en el resguardo de la seguridad aeroportuaria.





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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 54.-LAP es el deudor de estas prestaciones frente a los usuarios; cuando sus dependientes cumplen con ambas, no puede imputarse responsabilidad a LAP por actuar con la diligencia esperada de acuerdo con el artículo 1314° del Código Civil<sup>23</sup>.
- 55.-El caso concreto versa sobre el extravío de los bienes de la señora TAMBINI en la Sala VIP, debido a que su hija se olvidó de retirarlos. Al respecto, este colegiado considera que quien estaba en mejor posición para evitar la pérdida de la cámara fotográfica, las cinco memorias SD y los lentes profesionales era la propia usuaria, quien confió sus pertenencias al cuidado de su hija. Ciertamente, la apelante tenía el control efectivo sobre sus bienes.
- 56.-La señora TAMBINI, como acreedora del servicio de seguridad en el AIJCh, debió actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus propios bienes; no obstante, la apelante no procedió de esa manera. De acuerdo con el artículo 1327° del Código Civil, el cual señala que si el acreedor está en posibilidad de evitar un perjuicio actuando con diligencia ordinaria y no lo hace, no tiene derecho al resarcimiento. Por ello, LAP no está en la obligación de restituir los bienes a la apelante.<sup>24</sup>
- 57.-Por otro lado, la señora TAMBINI atribuye a LAP responsabilidad por la pérdida, puesto que la entidad prestadora no informó sobre la existencia de *lockers* en la sala VIP.
- 58.-Los *lockers* son instrumentos de almacenamiento temporal de los bienes, lo cual permite al usuario tener la garantía de que sus pertenencias están bien resguardadas contra posibles extravíos o hurtos. En el caso del "Vip Club Lounge" del AIJCh, se encuentran en el interior esta área, exactamente frente al módulo de recepción del salón.
- 59.-No obstante, si bien no se verifica que se haya informado a la señora TAMBINI respecto de la existencia de los *lockers*, esto no varía el hecho de que los bienes se extraviaron por responsabilidad de la propia reclamante.

<sup>23</sup> Código Civil

"Artículo 1314.- Quien actúa con la *diligencia ordinaria requerida*, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso".

<sup>24</sup> Código Civil

"Artículo 1327.- El resarcimiento no se debe por los daños que el acreedor habría podido evitar usando la *diligencia ordinaria*, salvo pacto en contrario".





### III.2.2.- RECLAMO SOBRE LA IDONEIDAD EN EL SERVICIO:

#### A) LA IDONEIDAD DE LA ATENCIÓN DEL RECLAMO

- 60.-Después de que la señora TAMBINI perdió sus bienes en la Sala VIP, probablemente llegaron a la esfera de dominio de un tercero. La ley penal vigente sanciona el apoderamiento de los bienes extraviados en el artículo 192 del Código Penal<sup>25</sup>, bajo el tipo penal de apropiación irregular. En consecuencia, cuando la apelante comunicó a LAP el extravío de los bienes, puso en alerta de la probable comisión de un hecho ilícito por parte de un tercero no determinado, en su perjuicio.
- 61.-Si bien en la relación interna entre FISA y LAP, la primera tiene la condición de arrendataria y es la encargada de explotar económicamente la Sala VIP; no debe perderse de vista que: a) por un lado servicio de embarque es de carácter aeroportuario y prestado por LAP y b) la seguridad integral del AIJCh es deber de LAP.
- 62.-La señora TAMBINI ha manifestado en su recurso de apelación que ella no tenía conocimiento de que la Sala VIP era administrada por FISA y no por LAP, y que por tanto, esta última tenía el deber de responder por la idoneidad en el servicio de embarque en la Sala VIP. En su contra está el argumento de LAP de que esa hipótesis es inverosímil, puesto que el reclamo en todo momento fue dirigido a FISA.
- 63.-En virtud al deber de imparcialidad, el cual es fundamental para cumplir con la misión de OSITRAN, es que este colegiado no puede decantarse por una u otra posición. Empero, fuese cierta una versión u otra, esto no variaría la posición de garante que tiene LAP por la prestación de seguridad en todas las áreas del AIJCh.
- 64.-A propósito de las prestaciones de seguridad indicadas en el considerando 53, puede apreciarse que la segunda consiste en evitar la comisión de un hecho ilícito y responder adecuadamente ante la comisión de este. La respuesta a un

<sup>25</sup> Código Penal

*"Artículo 192.- Apropiación irregular*

*Será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años o con limitación de días libres de diez a veinte jornadas, quien realiza cualquiera de las acciones siguientes:*

- 1.- Se apropia de un bien que encuentra perdido o de un tesoro, o de la parte del tesoro correspondiente al propietario del suelo, sin observar las normas del Código Civil.*
- 2.- Se apropia de un bien ajeno en cuya tenencia haya entrado a consecuencia de un error, caso fortuito o por cualquier otro motivo independiente de su voluntad".*





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° 030-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

acto ilegal puede darse *ex post*, con la finalidad de disminuir los efectos del hecho perjudicial o, si fuera posible, reponer las cosas al estado natural; es decir, el deber de brindar seguridad no se agota durante la prestación del servicio de embarque, sino que se extiende a otorgar las facilidades necesarias para la recuperación de los objetos extraviados.

- 65.-No obstante, la respuesta que dio LAP a la apelante cuando esta última comunicó que FISA no había actuado diligentemente, podría resumirse de la siguiente manera: LAP no es competente para conocer el reclamo interpuesto; no obstante, se ha solicitado información a FISA al respecto, y esta ha mencionado que el reclamo ya fue atendido en los mismos alcances expuestos por la usuaria.
- 66.-Para el TSC, esta contestación al reclamo no es aceptable, pues vulnera el Principio de Buena Fe recogido en el Código del Consumidor, que presupone que tanto la actuación de proveedores y consumidores se sujeta al valor lealtad que debe existir en las relaciones jurídicas y, particularmente, en las de consumo.
- 67.-La conducta que se podría esperar de una entidad prestadora en las circunstancias expuestas, en atención a la denuncia del extravío de las pertenencias de la apelante (o la posible comisión del Delito de Apropiación Irregular), implicaría emitir un requerimiento firme de las cámaras de seguridad a FISA, o en todo caso, exhibir las propias videograbaciones de la Sala VIP; y de encontrar responsabilidad, exigir a FISA la rápida restitución de los bienes o su compensación monetaria a la señora TAMBINI. LAP no efectuó ninguna de esas opciones; lo cual podría configurar un incumplimiento en la prestación de seguridad a la usuaria reclamante.
- 68.-Ahora bien, LAP indica en su absolución de la apelación que FISA manifestó que los videos solamente son conservados durante 24 horas, en ese caso LAP debió facilitar a la usuaria las propias grabaciones, no existiendo justificación alguna, pues LAP es la responsable de la seguridad integral del AIJCh. Esta actitud de LAP podría suponer una omisión en su deber de seguridad; lo que a su vez podría configurar un incumplimiento a las estipulaciones del contrato de concesión y a las normas de seguridad, por lo que estaría incurso en el supuesto del artículo 12 del Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Reglamento de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 023 - 2003 - CD/OSITRAN y modificado por las Resoluciones N° 077-2005-CD-OSITRAN y 005-2007-CD-OSITRAN

"Artículo 12º.- Incumplir las condiciones o especificaciones de operación

La Entidad Prestadora que incumpla con las condiciones o especificaciones técnicas de operación estipuladas en el respectivo Contrato de Concesión o contenidas en la normativa que sobre tales materias dicten las autoridades competentes, de manera tal que:





69.- Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el literal n) del artículo 2 y literal b) del artículo 6 del Reglamento General de Supervisión<sup>27</sup>, el Reglamento de Infracciones y Sanciones<sup>28</sup> y el Manual de Organización y Funciones del OSITRAN<sup>29</sup> corresponde a la Gerencia de Supervisión verificar la observancia

12.1.- No permita el uso de la infraestructura o la prestación del servicio o ponga en grave riesgo la seguridad de las personas o instalaciones, incurrirá en infracción muy grave;

12.2.- Limite el uso de la infraestructura o la prestación del servicio, o su calidad, o ponga en menor riesgo la seguridad de las personas, incurrirá en infracción grave;

12.3.- Genere consecuencias negativas distintas a las señaladas en los acápite anteriores, incurrirá en infracción leve.

<sup>27</sup> Aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 036-2004-CD/OSITRAN

**"Artículo N° 2.- Definiciones**

Para efectos de este Reglamento entiéndase por:

(...)

**n) Órgano Supervisor:**

Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras, de acuerdo al Manual de Organización y Funciones".

**"Artículo N° 6.- De las materias de supervisión**

Las materias de supervisión son las siguientes:

(...)

b) Operativas: Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma, tales como:

(...)

4.- Las obligaciones contractuales referidas a seguridad".

<sup>28</sup> Reglamento de Infracciones y Sanciones

**"Artículo 7° Órganos competentes**

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"

<sup>29</sup> Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN

**"Gerencia de Supervisión**

**Finalidad**

Es el órgano responsable de supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público verificando el cumplimiento de los estándares de servicios, el mantenimiento de la infraestructura así como las inversiones pactadas en los contratos de concesión.

Asimismo supervisa el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión a excepción de las relacionadas al pago de retribución".

(...).

**Funciones Generales**

(...)





por parte de las entidades prestadoras de sus obligaciones contractuales y legales relacionadas con la seguridad y, de ser el caso, instruir el procedimiento correspondiente.

70.-En virtud de ello, es pertinente poner en conocimiento la presente resolución y remitir el expediente administrativo a la gerencia mencionada, a fin que actúe conforme sus funciones.

### **B) NEGACIÓN A ENTREGA DE FORMULARIO DE RECLAMOS.**

71.-El Reglamento de Reclamos de LAP señala que los usuarios tienen la posibilidad de interponer su reclamación mediante carta, correo electrónico, fax u otro medio escrito y que además, pueden hacer uso del formulario preimpreso que son puestos gratuitamente a disposición del público.<sup>30</sup>

72.-Es cierto que los formularios son una facilidad y no un requisito para la presentación de reclamos, como ha incidido LAP en sus diferentes escritos obrantes en el expediente; no obstante, al existir una obligación autoimpuesta en su reglamento de reclamos, esta resulta exigible tanto por el usuario como por este colegiado.

73.-La apelante ha alegado que en el Módulo de Atención al Cliente no le facilitaron un formulario a una persona de su confianza; no obstante, no ha podido demostrar en el expediente bajo análisis que su afirmación es verdadera. Por el contrario, LAP sí ha demostrado con los recaudos obrantes a fojas 78, 79 y 84, que los formularios están a disposición de los usuarios interesados en plantear sus reclamos respectivos. En consecuencia, este ámbito del reclamo también debe ser desestimado.

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;

---

8.- Supervisa el cumplimiento de las normas y/o cargos aprobados por OSITRAN o las establecidas en los contratos de concesión".

<sup>30</sup> **Reglamento de Reclamos de LAP**

6. DISPOSICIONES GENERALES

(...)

*El usuario puede presentar su reclamo a través de: carta, correo electrónico, fax u otro medio escrito. Recibido el reclamo, la Entidad Prestadora remitirá al Usuario una constancia de recepción del reclamo, en la cual se consignará el número de atención del mismo. Según sea el caso, dicha constancia podrá ser enviada vía mensaje electrónico o carta enviada al domicilio del usuario o cualquier otro medio que garantice al usuario la debida recepción de su reclamo.*

7. MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

*El Usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo, pudiendo emplear para ello los formularios preimpresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora.*

Página 21 de 22





**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR** el carácter de confidencial la información remitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. en sobre cerrado mediante Carta LAP-GGCO-C-2011-00236; y en consecuencia, encargando a la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias su custodia por el período de un año.

**SEGUNDO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta LAP-GCCO-C2010-00287 que declaró improcedente el reclamo presentado por la señora MÓNICA MARGOT TAMBINI ÁVILA; **reformularla**, declarando **INFUNDADO** el reclamo sobre el extravío de los bienes de la apelante.

**TERCERO.-** Conforme con los considerandos 69, 70, 71 y 72, **REMITIR** copia del Expediente N° 030-2010-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión, a efectos de determinar si LAP incurrió en algún incumplimiento sancionable de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

**CUARTO.- PONER** en conocimiento de la señora MÓNICA MARGOT TAMBINI ÁVILA y de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que con la presente resolución se agota la vía administrativa.

**QUINTO.- 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

