



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

VAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 029-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 003

EXPEDIENTE N° : 029-2011-TSC-OSITRAN
APELANTE : BERTHA TORRES CHÁVEZ
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta
N° LAP-GCCO-C-2011-0494

RESOLUCIÓN N° 003

Lima, 28 de marzo de 2011

SUMILLA: *Es improcedente el reclamo de la usuaria relacionado con los daños ocasionados por el mal estado de la escalera, esto en virtud de que el ascenso o descenso de la aeronave es responsabilidad de la aerolínea, para lo cual esta última puede utilizar sus propios equipos o contratar los servicios de rampa cuando se encuentre estacionada en posiciones remotas. Asimismo, de acuerdo con la normativa vigente, la supervisión de dicho servicio está a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.*

Con relación a los daños ocasionados por falta de atención médica, no se ha demostrado que se le solicitó a LAP o que era evidente que la usuaria necesitaba tal servicio; tampoco está probado que la mencionada entidad prestadora incumplió con brindarle atención preferente al momento de su embarque.

VISTO:

El Expediente N° 029-2011-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por la señora BERTHA TORRES CHÁVEZ (en lo sucesivo, la señora TORRES o la apelante) contra la decisión contenida en la carta N° LAP-GCCO-C-2011-0494 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Mediante carta notarial de fecha 25 de agosto de 2011 la señora TORRES interpuso un reclamo ante LAP mediante el cual le imputa responsabilidad solidaria por los daños y perjuicios ocasionados debido a la caída que sufrió el 23 de julio de 2011, al bajar del avión correspondiente al vuelo N° 0123 de Peruvian Airlines S.A. (en lo sucesivo, PERUVIAN o la aerolínea) por la

Página 1 de 11

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





escalera de desembarque colocada por TALMA Servicios Aeroportuarios S.A. (en adelante, TALMA). Los argumentos de la apelante fueron los siguientes:

- i.- La aerolínea confirma mediante carta que la escalera se encontraba dañada, hecho verificado por el personal de turno, por la apelante y otros pasajeros del vuelo.
 - ii.- Por ello la apelante ha notificado y responsabilizado a TALMA, encargada de los servicios de rampa y de las escaleras en el Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (en adelante, AIJCh). No obstante, LAP es responsable solidario por la falta de prevención, supervisión y manejo de los estándares de seguridad sobre las compañías que operan en el aeropuerto que administra.
 - iii.- LAP ha sido negligente no sólo por permitir la colocación de una escalera rota, sino también por no adoptar las medidas oportunas y adecuadas para el caso, como obligar a la señora TORRES a levantarse y caminar hasta que alguien le trajera una silla de ruedas, no recibir, pese al dolor intenso, atención médica inmediata, ni verificarse algún procedimiento a implementarse ante un evento como el ocurrido, ni mucho menos la presencia de personal de LAP que supervise su cumplimiento.
 - iv.- La negligencia con la que actuó LAP se verificó también al momento del retorno el 30 de julio de 2011, ya que el *counter* de la aerolínea informó que al estar en silla de ruedas no podía subir las escaleras, sin embargo, se le obligó a subir al avión caminando lo cual originó que su pie derecho que ya se encontraba fracturado, empeore.
 - v.- Una adecuada supervisión de LAP hubiera requerido la colocación de una "manga de acceso" que evitara que fuera obligada a subir las escaleras del avión en el viaje de retorno.
- 2.- Mediante Carta N° LAP-GCCO-C-2011-0494 notificada el 10 de octubre de 2011, LAP declaró improcedente el reclamo señalando lo siguiente:
- i.- Las escaleras colocadas para el embarque y desembarque de pasajeros –en el caso de aquellas aeronaves estacionadas en posiciones de parqueo remotas– constituyen equipos provistos a las aerolíneas por las empresas operadoras del servicio de rampa, las mismas que son elegidas o contratadas directamente por aquellas, sin que LAP participe.
 - ii.- Conforme al relato de la señora TORRES, la falta de ayuda se configuró sin intervención o participación alguna de LAP, no tomando conocimiento de la ocurrencia del accidente hasta la fecha del reclamo.



- iii.- Todas las coordinaciones respecto de las facilidades requeridas como consecuencia del accidente –como el uso de una silla de ruedas y el requerimiento de ayuda a efectos de llegar a su vehículo o poder subir a la aeronave- fueron realizadas de manera directa y exclusiva con PERUVIAN, sin que LAP haya participado o tomado conocimiento al respecto.
 - iv.- Son las líneas aéreas las principales responsables de controlar y garantizar que las empresas que les brindan los equipos de apoyo terrestre cumplan con los estándares de calidad necesarios para cubrir el servicio por ellas contratado.
 - v.- Tanto las líneas aéreas como las empresas que brindan el servicio de apoyo terrestre desarrollan sus actividades en forma independiente, sin tener LAP alguna participación directa, por lo que no es competente para atender el referido reclamo.
- 3.- Con fecha 26 de octubre de 2011, la señora TORRES apeló la decisión de LAP, reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo, señalando además lo siguiente:
- i.- Al ser una paciente que recibe tratamiento por polineuropatía diabética, conocido como "*pie diabético*", no debe sufrir lesiones externas y mucho menos internas que podrían significar consecuencias irreparables para su salud.
 - ii.- La gravedad del daño producido en el pie de la apelante ha motivado una descomposición en su salud, lo que le ha impedido seguir con sus actividades laborales y chequeos médicos en la ciudad de Lima.
 - iii.- Reitera que a pesar de ser la aerolínea la responsable directa de su discapacidad no recibió trato preferente alguno por parte de ésta.
 - iv.- El Glosario de definiciones y términos establecido en el Reglamento de LAP establece que el reclamo es cualquier observación recibida por un usuario durante su permanencia o uso de cualquier servicio en el AIJCh brindado directa o indirectamente por ésta o alguno de sus concesionarios, como lo es TALMA y la aerolínea, por lo que no es verdad que no tenga participación en las actividades que éstas desarrollen.
- 4.- LAP absolvió el recurso de apelación el 17 de noviembre de 2011 solicitando al TSC confirme la decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2011-0494, reiterando los argumentos esgrimidos en dicha carta y agregando lo siguiente:



- i.- Conforme al relato de la apelante todas las coordinaciones respecto a las facilidades requeridas como consecuencia del accidente, como es el uso de silla de ruedas y el requerimiento de ayuda a efectos de llegar a su vehículo o poder subir a la nave, fueron realizadas de manera directa y exclusiva con la aerolínea, sin que LAP pudiera tomar conocimiento ni participara de éstas. Un indicio adicional de esta situación lo constituye que las primeras cartas de la reclamante fueron enviadas a PERUVIAN y a TALMA.
- ii.- De conformidad con el contrato de concesión del AIJCh, la atención médica, para los casos de urgencia, se encuentra dentro de los servicios cubiertos por la TUUA, por lo que cuenta con un personal capacitado y disponible para la atención de situaciones de urgencia médica, pero debido a la falta de comunicación por parte de la apelante, la aerolínea y TALMA, les fue imposible atender y con ello mitigar las lesiones sufridas por la señora TORRES.
- iii.- Por lo tanto, los mayores daños sufridos por la apelante fueron generados por la falta de comunicación por parte de ésta, de PERUVIAN y TALMA.
- iv.- De acuerdo con lo establecido en las Regulaciones Aeronáuticas del Perú (RAPs), la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es el organismo que otorga las certificaciones, habilitaciones y aprobaciones que garantizan la confiabilidad del personal y material de vuelo necesarias para la seguridad operativa de las actividades aeronáuticas civiles.
- v.- Dichas regulaciones establecen que los operadores de servicios especializados aeroportuarios, como TALMA quien actúa como operador el servicio de rampa, deben contar con un permiso de operación y certificado emitido por la DGAC.
- vi.- Respecto a la improcedencia del reclamo, en la medida en que la materia del reclamo se refiere a servicios que no son provistos de forma directa o indirecta por nuestra empresa, el reclamo resulta improcedente.
- 5.- Tal como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, en la Audiencia Conciliación llevada a cabo el 10 de febrero de 2012, no pudo arribarse a ningún acuerdo, razón por la cual, con fecha 15 de febrero de 2012 se realizó la vista de la causa en la que ambas partes informaron oralmente, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 6.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:



- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación.
- ii.- Establecer si es procedente el reclamo de la señora TORRES, así como si LAP es responsable de los daños ocasionados a aquella por la caída que sufrió al desembarcar del avión de PERUVIAN con fecha 23 de julio de 2011 y por no haber brindado atención médica en dicho momento ni ayuda o atención preferente en el embarque de la mencionada señora el 30 de julio de 2011.

III.- ANÁLISIS

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

- 7.- De conformidad con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de LAP¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN², el plazo que tienen los usuarios para la interposición del recurso de apelación contra el documento que contiene la decisión de LAP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde que dicho acto fue notificado.
- 8.- La señora Torres fue notificada con la Carta LAP N° LAP-GCCO-C-2011-0494, mediante la cual se declaró improcedente su reclamo el 10 de octubre de 2011. El recurso de apelación fue presentado el 26 de octubre de 2011, encontrándose dentro del plazo para su interposición.
- 9.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG), Ley N° 27444, al sustentarse en una diferente interpretación de las pruebas relacionadas con la calidad del servicio prestado al apelante en el AIJCh.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L., aprobado por la Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN.

"10.4. Medios Impugnatorios

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

(...)

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

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".



10.-Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por ley y los respectivos reglamentos, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.-EVALUACIÓN DE LAS CUESTIONES DE FONDO DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre el desembarque del avión utilizando escaleras

11.-De acuerdo con el Anexo 3 del Contrato de Concesión para la construcción, mejora, conservación y explotación del AIJCh³ (en lo sucesivo, el Contrato de Concesión), denominado "*Operaciones que se llevan a cabo en el Aeropuerto*", la escalera para el embarque y desembarque de pasajeros es parte del servicio de atención a la aeronave en la plataforma, también conocido como servicio de rampa o manipulación en tierra⁴.

12.-Cabe anotar que, de conformidad con el apéndice 1 del anexo 5 del Contrato de Concesión, el embarque al avión a través de escaleras no forma parte de los servicios empaquetados cubierto por la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuertos⁵ (en adelante, la TUUA).

³ Suscrito el 14 de febrero de 2001.

⁴ **Contrato de Concesión**

"Otros servicios no principales

2.4.1.- Servicio de rampa o manipulación en tierra (GROUND HANDLING):

Servicio de atención que se da a la aeronave en la plataforma del aeropuerto, consistente en :

- Limpieza de cabina
- **Escalera de embarque/desembarque de pasajeros**
- Vehículo de abastecimiento de agua
- Vehículo de desagüe
- Planta eléctrica
- Arrancador de turbinas
- Barra de remolque de aeronave
- Señalizador
- Pay Mover
- Vehículo y carretas para equipajes
- Estiba/desestiba de equipajes y carga
- Faja transportadora de equipajes
- Elevador y/o montacargas, etc.

Estos servicios se prestan individualmente o en paquete".

(Resaltado y subrayado agregado).

⁵ **Contrato de Concesión**

"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.
 - Área de embarque.
 - Climatización.



13.-Se debe precisar que, si bien el servicio de Rampa se realiza en el AIJCh, esto no significa que sea prestado directamente por LAP. En efecto, el servicio de rampa está calificado como un servicio esencial en el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público⁶ y en el Reglamento de Acceso de LAP⁷ (en lo sucesivo, el REA – LAP), situación que implica que es prestado en competencia y no exclusivamente por LAP, pudiendo las aerolíneas contratar a uno de los proveedores que han conseguido el acceso a las facilidades esenciales (que es la infraestructura, en este caso la plataforma del AIJCh) o realizarlo directamente (autoservicio) si es que cuentan con sus equipos y espacios⁸.

- Sistema de despacho de equipaje y áreas de operaciones.
- Sistema de entrega de equipajes.
- Transporte de pasajeros entre el terminal y la aeronave.
- Chequeo de pasajeros y equipaje.
- Carritos porta equipaje.
- Área para pasajeros en tránsito.
- Iluminación.
- Comunicaciones.

✓ Orientación

- Circuito cerrado de televisión.
- Señalización vertical.
- Señalización horizontal.
- Sistema de sonido.
- Sistema de información de vuelo.
- Servicio de información aeronáutica.

✓ Otras Instalaciones y Servicios.

Son los locales destinados a servicios de organismos públicos:

- Aduana • Policía Nacional.
- Migraciones • Dirección General de Transporte Aéreo.
- Sanidad • Medios de Comunicación.
- Fiscalía • Indecopi.
- Promperú • Ositran.

- ✓ Servicios de Atención Médica.
- ✓ Área Pública de Circulación de Vehículos.
- ✓ Aéreas de Uso Común para Pasajeros y Acompañantes.
- ✓ Seguridad Aeroportuaria.
- ✓ Servicios Higiénicos.
- ✓ Salas Oficiales para Autoridades.

La diferencia en la tarifa de los Usuarios nacionales e internacionales, se determina por la existencia de servicios distintos en las áreas internacionales y nacionales.

Todos estos servicios son con cargo a la TUUA".

⁶ Aprobado mediante la Resolución N° 014-2003-CD-OSITRAN y modificado por las Resoluciones N° 054-2008 y 006-2009-CD-OSITRAN.

"Anexo 2: Lista de Servicios Esenciales sujetos al REMA

AEROPUERTOS

- ✓ Rampa o asistencia en tierra (autoservicio/terceros).

⁷ Aprobado con la Resolución 023-2004-CD-OSITRAN y modificado por las Resoluciones N° 051-2005, 020-2006 y 056-2008-CD-OSITRAN.

⁸ **REA – LAP**

"Anexo 1 – B

Lista de Servicios Esenciales que no enfrentan restricciones de disponibilidad de uso para la prestación de servicios esenciales y que no requieren de la celebración de Contratos de Acceso (Art. 14 d y Art. 52.3 del REMA)



14.-En el literal v) del artículo 4 del REA – LAP se define al servicio de rampa de la siguiente manera:

“Está compuesto por aquellos que servicios que asisten a las naves en tierra, necesarios para su operación tanto de embarque o desembarque de pasajeros, equipaje, carga y correo. Se incluye los sistemas de clasificación de equipajes y carga, escalinatas, la depuración de aguas, la entrega y recepción de equipajes y carga, el remolque de aeronaves, el suministro de energía eléctrica para las aeronaves, el suministro de presión neumática para arranque de aeronaves, el suministro de aire acondicionado a las aeronaves, el embarque de personas con movilidad restringida, la limpieza de la cabina, entre otros” (sic).

(Resaltado y subrayado agregado)

15.-Ahora bien, como se evidencia en el presente caso PERUVIAN contrató los servicios de rampa a TALMA con la finalidad de que los pasajeros del vuelo N° 0123 del 23 de julio de 2011 puedan desembarcar de la aeronave. En ese sentido, el desembarque del avión utilizando escaleras no es un servicio prestado por LAP sino por las aerolíneas a sus pasajeros, y lo puede hacer directamente o contratando a terceros, como en este caso a TALMA.

16.-En este orden de ideas, LAP no presta el servicio de embarque desde la plataforma al avión (o viceversa) utilizando escaleras; éste es brindado por las aerolíneas como parte de su servicio de transporte.

17.-Tampoco se podría afirmar que un usuario pueda presumir razonablemente que el servicio en cuestión (escaleras) es prestado por LAP, tanto es así que la señora TORRES se dirigió en un primer momento a PERUVIAN y no directamente a LAP.

18.-Por otro lado, la obligación de LAP, de acuerdo con el Contrato de Acceso suscrito con el mencionado usuario intermedio (TALMA) es entregar en arrendamiento las áreas en las que desarrollará y prestará su servicio. Además, de acuerdo con el numeral 3 del Anexo 3 del REA-LAP, el ingreso a la rampa es autorizado, controlado y supervisado por la autoridad competente, que en este caso es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, esto de conformidad con el artículo 8 y 11 de la Ley N° 27261⁹ según los cuales

(...)

2.- Rampa o Asistencia en Tierra (solo Autoservicio), siempre que el Usuario Intermedio (aerolínea) acredite contar con espacio para el parqueo / almacenaje de sus equipos”.

⁹ Ley de Aeronáutica Civil Del Perú., Ley N° 27261.

“Artículo 8.- De la autoridad competente

8.1.- El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción es la única Autoridad Aeronáutica Civil.



es el órgano que ejerce la Autoridad Aeronáutica Civil y **"tiene amplias facultades para supervisar e inspeccionar todas las actividades aeronáuticas civiles, sean éstas realizadas por personas naturales o personas jurídicas, así como tomar todas las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de las operaciones aéreas"**¹⁰.

- 19.- En consecuencia, el acceso que LAP otorga a los usuarios intermedios como TALMA no lo hace responsable solidario frente a los daños que aquellos pudieran causar al momento de prestar el servicio de rampa. Esta situación debe ser puesta en conocimiento de la DGAC para que actúe conforme a sus facultades.
- 20.- En este orden de ideas, y considerando que de acuerdo con el artículo 2 los reclamos que pueden ser materia de este procedimiento son aquellos derivados de los servicios regulados o supervisados por el OSITRAN y que son brindados por las entidades prestadoras que explotan infraestructura de transporte de uso público, el reclamo de la señora TORRES respecto de la responsabilidad de LAP por la caída ocasionada por el mal estado de las escaleras al momento del desembarque del vuelo N° 0123 es improcedente.
- 21.- No obstante lo acotado, como el servicio de desembarque de pasajeros del avión utilizando las escaleras es brindado por la aerolínea, la cual no es una entidad prestadora bajo la competencia del OSITRAN, de acuerdo con el artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹¹, la protección de los derechos de la señora TORRES en su calidad de usuaria del mencionado servicio le correspondería al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPÍ); en tal sentido, deberá remitírsele copia del expediente a efectos de que actúe conforme a sus funciones.

8.2.- *La Autoridad Aeronáutica Civil es ejercida por la Dirección General de Aeronáutica Civil como dependencia especializada del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, con autonomía técnica, administrativa y financiera necesaria para el cumplimiento de las funciones que le señalan la presente Ley y su reglamentación*".

"Artículo 11.- *De las facultades de supervisión e inspección de la Dirección General de Aeronáutica Civil*

11.1.- *La Dirección General de Aeronáutica Civil tiene amplias facultades para supervisar e inspeccionar todas las actividades aeronáuticas civiles, sean éstas realizadas por personas naturales o personas jurídicas, así como tomar todas las medidas adecuadas para garantizar la seguridad de las operaciones aéreas*".

¹⁰ Sobre el particular, este órgano administrativo ha emitido la "Directiva Técnica Extraordinaria N° 2: Regulación de los Requisitos Técnicos y Condiciones Operativas de Seguridad para el Desarrollo de las Actividades en Plataforma de los Operadores de Servicios Especializados Aeroportuarios".

¹¹ Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571

"Artículo 105.- *Autoridad competente*

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley".



Sobre el servicio de atención médica

- 22.-El reclamo de la señora TORRES respecto de la atención médica si resulta procedente, puesto que, de conformidad con el Contrato de Concesión, es un servicio a cargo de LAP. En tal razón, corresponde analizar si, tal como afirma, la Entidad Prestadora en cuestión es responsable de los daños que le ocasionó la falta de atención médica luego de la caída que sufriera al desembarcar del avión de PERUVIAN.
- 23.-Si bien el servicio de ayuda médica no está definido en el Contrato de Concesión ni en el Tarifario de LAP, es razonablemente esperado que este se preste cuándo sea evidente que alguna persona en el AIJCh lo requiera o cuando lo solicite directamente a LAP.
- 24.-En el presente caso, tal como se evidencia de lo afirmado por la señora TORRES, luego de su caída ella siguió caminando y se le otorgó una silla de ruedas para que pudiera movilizarse a la sala de recojo de equipaje.
- 25.-El hecho que la señora TORRES se movilice en silla de ruedas por el AIJCh no evidencia necesariamente el requerimiento de atención médica, y al no haberlo solicitado directamente o a través de la aerolínea, LAP no resulta responsable por los daños ocasionados por la falta de este servicio después de la caída que sufriera al desembarcar de la aeronave correspondiente al vuelo 0123.

Sobre el servicio de atención preferente al momento del embarque

- 26.-El reclamo de la señora TORRES con relación a la falta de atención preferente durante su proceso de embarque también es procedente y requiere ser analizado, esto con la finalidad de determinar si LAP brindó un servicio deficiente y éste le ocasionó daños a su estado de salud.
- 27.-Sobre el particular, del escrito de reclamo y de los documentos que adjunta, no se evidencia que la señora TORRES haya recibido algún mal trato de LAP y menos que estos le hayan afectado su salud.
- 28.-Respecto del uso de la manga que según la señora TORRES debió habilitarse para que pueda embarcar, este es un servicio que LAP presta a las aerolíneas que lo soliciten pero no directamente a los usuarios.
- 29.-En ese orden de ideas, el reclamo en este extremo tampoco resulta amparable



En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR EN PARTE la decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2011-0494 en el extremo que declara **IMPROCEDENTE** el reclamo referido a los daños ocasionados por la caída durante el desembarque del vuelo N° 0123; y **REFORMARLO** en los extremos que lo declaran improcedente respecto de los daños producidos por la falta de atención médica después del referido accidente y de atención preferente al momento de su embarque el 30 de julio de 2011, declarándolos **INFUNDADOS**; quedando agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- PONER en conocimiento de la señora BERTHA TORRES CHÁVEZ y de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

TERCERO.- REMITIR copia del expediente administrativo a la Dirección General de Aeronautica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que actúe conforme a sus facultades respecto de la supervisión del servicio de rampa.

CUARTO.- REMITIR copia del expediente administrativo al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual para que actúe conforme a sus funciones respecto del servicio que PERUVIAN AIRLINES S.A. le prestó a la señora BERTHA TORRES CHÁVEZ.

QUINTO.- DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web institucional: www.ositran.gob.pe.

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


JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN