

EXPEDIENTE N° : 003-2011-TSC-OSITRAN
APELANTE : BLANCA ELENA PALOMINO LADINES
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LAP-GCCO-C-2011-00107

RESOLUCIÓN N° 003

Lima, 15 de julio del 2011

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

No obstante, 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.

VISTO:

El Expediente N° 003-2011-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por la señora BLANCA ELENA PALOMINO LADINES (en adelante, la señora PALOMINO o la apelante) contra lo resuelto en la Carta LAP-GCCO-C-2011-00107, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en lo sucesivo, LAP); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES.-

- 1.- Con fecha 17 de enero de 2011, mediante mensaje de correo electrónico, la señora PALOMINO interpuso reclamo ante LAP, solicitando la devolución de una computadora portátil (en adelante, la laptop) que perdió durante el procedimiento de revisión en la zona de seguridad del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (en adelante, el AIJCh) para embarcarse en el vuelo LP 304 de las 7:25 p.m. en la misma fecha, manifestando que el personal de LAP no cumplió con su labor, agregando que no considera justo que no estén capacitados para cumplir con sus funciones, pues, según afirma, "si viene un pasajero lo mínimo que pueden hacer es esperar que pase uno para empezar con otro". Para ello pide que se verifique los hechos en el video de seguridad correspondiente.

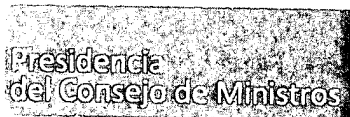


- 2.- Mediante mensaje de correo electrónico de fecha 28 de enero de 2011, LAP declaró infundado el mencionado reclamo, por los siguientes fundamentos:
- i.- Si bien es cierto que LAP, como operadora del aeropuerto diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que los responsables principales del cuidado de sus bienes, son los propietarios de éstos (es decir los pasajeros y sus acompañantes).
 - ii.- No es posible que LAP desatienda o afecte sus funciones de seguridad, destinada a prevenir la ocurrencia de situaciones de interferencia ilícita, en la búsqueda de los propietarios de los bienes que por una distracción u olvido puedan haber sido abandonado por ellos.
 - iii.- LAP, cumple con identificar, clasificar y almacenar por determinado tiempo los bienes hallados, a la espera de que sus propietarios retornen a recogerlos.
 - iv.- De acuerdo a la información brindada por la señora PALOMINO, se realizó la búsqueda del citado bien en los registros de objetos hallados en el AIJCh verificando que la referida laptop no fue encontrada por el personal de seguridad el día 17 de enero de 2011.
 - v.- Respecto a la visualización de los videos de seguridad, a efecto de identificar a la persona que apropió de la laptop, este pedido no podía ser atendido, puesto que por motivos de seguridad del AIJCh, para que ello proceda, deben contar con un requerimiento expreso emitido en el marco legal de un procedimiento legal de las autoridades competentes (Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, DGAC, entre otros).
- 3.- Con fecha 21 de marzo de 2011 la señora PALOMINO interpuso recurso de apelación contra la decisión de LAP, argumentando lo siguiente:
- i.- El reclamo se basa que la pérdida de la laptop se debió a razones netamente atribuibles a la falta de organización y buen desempeño en las funciones prestadas por el personal de seguridad de LAP.
 - ii.- Cumplió con lo señalado por el personal de seguridad de LAP en la zona de seguridad, es decir, se despojó de sus pertenencias personales, para colocarlas en la respectiva bandeja, además se le solicitó que la mencionada laptop fuera puesta en una bandeja diferente.



- iii.- Por la sospecha de la existencia de un objeto extraño en una de las bandejas fue apartada de la cola para ser revisada por el personal de seguridad de LAP y al comprobar que se trataba de un cargador de cámara, retornó nuevamente a ella.
- iv.- A causa de dicha situación se produjo la pérdida de la laptop, ya que sólo accedió a la devolución de una de las bandejas, la que contenía sus pertenencias personales, sufriendo así la sustracción de dicha laptop, hecho que fue facilitado por la negligencia de parte del personal de LAP, quienes permitieron el ingreso de otras personas (facilitando que cualquiera de estas personas) que pudieron sustraer de la otra bandeja la laptop.
- v.- Es arbitrario e ilógico que se le atribuya la pérdida de la laptop por un descuido, ya que no escapa de LAP la responsabilidad del cuidado y entrega de los bienes de los propietarios, cuando el usuario es requerido para despojarse de sus bienes y estos son depositados en una bandeja para su respectivo control.
- vi.- No se le permitió acceder a la visualización de los videos de seguridad para dilucidar el momento en que se sustrajo la laptop.
- 4.- El Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN (en lo sucesivo, el TSC) admitió a trámite el recurso de apelación y lo traslado a LAP el 04 de abril de 2011, quien absolvió el 28 de abril de 2011, señalando que:
- i.- En todo momento la señora PALOMINO reconoce y acepta expresamente que fue ella quien dejó olvidada su laptop en el puesto de seguridad de pasajeros; sin embargo, considera que LAP es responsable por no haberse percatado, a través de su personal de seguridad, que ella no había recogido su laptop.
- ii.- De acuerdo con el video que adjuntan, la bandeja con la laptop permaneció en el mismo lugar durante unos minutos sin que la señora PALOMINO, como cualquier propietario diligente en el cuidado de sus pertenencias, las recoja. En vista de dicho olvido, y minutos después, otro pasajero al percatarse del abandono de la laptop, la recoge de la bandeja y se la lleva.
- iii.- En ese contexto, la afirmación de la señora PALOMINO no es exacta cuando, en su recurso de apelación, indica que llegó a sus manos la primera bandeja o que solo accedió a la devolución de una sola bandeja con sus pertenencias personales.





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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 003-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- iv.- Respecto de la obligación del personal de seguridad de LAP, éste cumplió con lo dispuesto en el Programa de Seguridad de AIJCh, en lo que concierne al control de los pasajeros y del equipaje en mano¹, es decir informó a la señora PALOMINO como debía pasar por la zona de seguridad del AIJCh y como colocar la laptop en la bandeja, en atención de las disposiciones de seguridad.
- v.- Respecto a lo que indicó la señora PALOMINO, que el actuar del personal de seguridad de LAP habría sido negligente porque ellos permitieron que pasaran más pasajeros por el pórtico de seguridad mientras realizaba la inspección de su equipaje de mano, señalan que la zona de seguridad cuenta con cinco (05) puntos de inspección de seguridad, los que se utilizan tanto para la revisión de pasajeros de vuelos nacionales e internacionales, por lo que la solicitud de la apelante (impedir la entrada de pasajeros mientras la revisaban a ella) sería inviable, ya que el impedir el paso de pasajeros, mientras se examina el equipaje de otro, llevaría a que se forme una gran cola que generaría perjuicio a los demás pasajeros.
- vi.- Asimismo, señala que de acuerdo con el literal c) del numeral 1.21 del Anexo 14 "Requisitos Técnicos Mínimos" del Contrato de Concesión para la Construcción, Mejora, Conservación y Explotación del AIJCh, establece que la capacidad de chequeo de seguridad por punto de inspección, debe ser como mínimo 300 pasajeros por hora, por lo que dicho requisito sería imposible de cumplir si LAP tuviera que dejar a los pasajeros en espera del chequeo de seguridad, cada vez que sea necesaria la inspección del equipaje de mano de algún pasajero
- vii.- La laptop de la señora PALOMINO, fue tomada por otro pasajero luego de que ésta fuera abandonada en la zona de seguridad, es decir la sustracción no se produjo mientras se revisaban las pertenencias de la apelante, sino que por su descuido no verificó, antes de retirarse de dicha zona, si llevaba la totalidad de su equipaje, más aún cuando parte de éste lo constituye un bien como lo es una laptop.

¹ "Normas de control de seguridad para los pasajeros:

(...)

2.3.7.- Todo pasajero deberá utilizar las bandejas especiales ubicadas en cada puesto de inspección para ubicar sus pertenencias y someterlas a una inspección con el equipo de rayos X. Estas bandejas deberán ser utilizadas para facilitar la inspección de abrigos, casacas, correas y otros similares así como también la inspección de teléfonos, cámaras fotográficas, llaves y demás artículos pequeños.

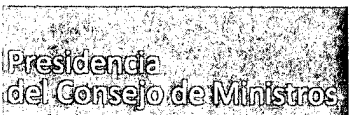
2.3.8.- Todo pasajero que transporte una computadora portátil deberá someter a ésta a una inspección por rayos X, debiendo utilizar las bandejas especiales del puesto de inspección y pasar el artefacto por el equipo de rayos X separado de su equipaje de mano o de cualquier otro artículo que pueda estar transportado".



OSITRAN

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





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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE Nº 003-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 003

- viii.- Reiteran lo indicado su Carta LAP-GCCO-C-2011-00107, en el sentido de que es cada pasajero, el responsable de sus propios bienes y por lo tanto, no se puede en modo alguno responsabilizar a LAP, por la pérdida de dichos bienes cuando éstos han sido extraviados por olvido o descuido del mismo pasajero.
- ix.- Finalmente señala que por razones de seguridad, LAP no permite el acceso de personas ajenas al AIJCh a los videos de seguridad y que estos solo pueden ser visualizados por el personal autorizado del AIJCh y solo cuando el caso lo amerite reproducirlos para el esclarecimiento de algún suceso y entregarlos a la autoridad correspondiente, como OSITRAN.
- 5.- Conforme consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico no se pudo llevar a cabo la Audiencia Especial de Conciliación programada para el miércoles 15 de junio de 2011, por inasistencia de la parte apelante, razón por la cual, con fecha 16 de junio de 2011 se realizó la vista de la causa, en la que informaron oralmente una de las partes (LAP), ya que la señora PALOMINO no asistió a dicha diligencia.
- 6.- Con fecha 17 de junio de 2011, la señora PALOMINO presento un escrito señalando los siguiente:
- i.- LAP pretende omitir responsabilidad al calificar que la perdida de la laptop es producto de la falta de cuidado u olvido por parte de la señora PALOMINO.
- ii.- La señora PALOMINO, niega haber aceptado y reconocido que por causa atribuible a su persona se produjo el extravío de la laptop.
- iii.- La señora PALOMINO cumplió con las normas de seguridad señaladas por LAP, tan es así que accedió a la revisión de sus pertenencias por parte del personal de éste sin presagiar que ello implicaría exponer sus demás pertenencias y sufrir la sustracción por parte de otro pasajero.
- iv.- El personal de seguridad de LAP actuó con negligencia, puesto que ellos bajo el pretexto de hacer cumplir las normas de seguridad del AIJCh en los tiempo requeridos no se percatan del estado de inseguridad al que queda sometido el usuario respecto de sus pertenencias, causando la distracción y futura perdida de los objetos, responsabilidad que pretenden omitir bajo la lógica que cada usuario es responsable del cuidado de los bienes de su propiedad.



OSITRAN

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



II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN.-

7.- Son cuestiones en discusión:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación;
- ii.- De ser procedente, determinar si LAP es responsable por la pérdida de la computadora portátil por la falta de idoneidad del servicio prestado.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN.-

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

- 8.- Se advierte de los recaudos obrantes en el expediente, el reclamo de la señora PALOMINO versa sobre la pérdida de una laptop en la zona de seguridad del AIJCh, debido a un inadecuado servicio prestado por el personal de seguridad de LAP. En resumen, la calidad del servicio brindada por LAP, según la apelante, no fue la idónea.
- 9.- Los reclamos relacionados con la calidad (idoneidad) del servicio, se enmarcan dentro del supuesto recogido en el inciso 1 del artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN²; por lo que, en concordancia con el artículo 14 del mismo texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 10.- 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 en el AIJCh.

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN y modificado mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN.

"Artículo 7°.- Materia de los reclamos y controversias

Los reclamos y controversias que son materia del presente Reglamento son los siguientes:

(...)

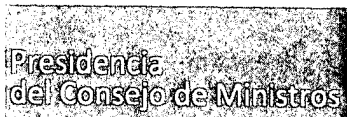
b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios".

³ *"Artículo 14°.- Tribunal.*

El Tribunal es competente para resolver en segunda y última instancia administrativa las controversias que se susciten entre las Entidades Prestadoras y entre éstas y los Usuarios de conformidad a los procedimientos establecidos en los Capítulos II, III y IV del Título III del presente Reglamento

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten en el proceso de solución de reclamos y de controversias.

El Tribunal sesiona con la asistencia mínima de tres (3) de sus miembros y adopta decisiones con el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes. En caso de empate en una votación, el Presidente o quien haga sus veces tendrá voto dirimente".



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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 003-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 11.- Cumpliendo con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por ley y los respectivos reglamentos, corresponde analizar los argumentos de fondo que sustentan el recurso.

III.2.- EVALUACIÓN DEL FONDO DE LA CONTROVERSIDA.

- 12.- Es necesario recordar que tal como lo ha reconocido el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, el INDECOPI) a través de la Comisión de Protección al Consumidor⁴ y del Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN⁵, dentro del mercado de Infraestructura de Transporte de Uso Público, los órganos del OSITRAN tienen competencia para velar por el cumplimiento de las normas que protegen a los consumidores y usuarios recogidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, más conocido como Código del Consumidor⁶.
- 13.- Este criterio ha sido recogido expresamente en el artículo 63 del Código del Consumidor que prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo y por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
- 14.- 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 imparcial⁸.

⁴ En la Resolución final emitida en el Expediente N° 1441-2009-CPC, la Comisión 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".

⁵ El TSC en la resolución final emitida en el Expediente N° 055-2009-TSC-OSITRAN señaló que "(...) 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".

⁶ Aprobado a través de la Ley N° 29571.

⁷ Código de Consumo

"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

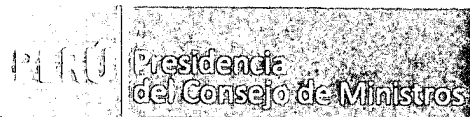
"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁸ Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Uso Público y Promoción de los Servicios Aéreos (Ley de 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**".





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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 003-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 15.- Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, y de conformidad con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, el OSITRAN, en su calidad de organismo Regulador, defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁹.
- 16.- En el caso bajo análisis, al apelante le es aplicable las normas sobre protección del consumidor, teniendo en cuenta que es una persona natural que utilizó de manera final los servicios brindados por LAP y que actúa en un ámbito ajeno a la actividad desarrollada por este último¹⁰.
- 17.- La seguridad es un derecho de los consumidores y usuarios recogido expresamente en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú¹¹. En ese contexto, de acuerdo con el Anexo 3 del Contrato de Concesión, la seguridad relacionada con la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) es un servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o Usuarios.

⁹ **Ley N° 29158**

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

¹⁰ **Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor (derogado por el Código de Consumo)**

"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".

Código de Consumo

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

- 1.1.- Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

¹¹ **Constitución Política del Perú**

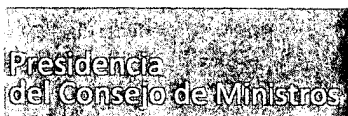
"Artículo 65.- Protección al consumidor

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".



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





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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 003-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 18.- En ese sentido, de acuerdo con lo establecido por el TSC en el Expediente N° 030-2010-TSC-OSITRAN, es deber de LAP garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCh, lo cual implica que efectúe dos prestaciones generales:
- i.- Implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCh¹²; y
 - ii.- Prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc.)
- 19.- LAP es el deudor de estas prestaciones frente a los usuarios; y cuando a través de sus dependientes cumple con ambas, no se le puede imputar responsabilidad por actuar con la diligencia esperada de acuerdo con el artículo 1314 del Código Civil¹³.
- 20.- El caso concreto trata sobre el extravío y posterior sustracción de una laptop de la señora PALOMINO en la zona de seguridad del AIJCh, debido a que esta se olvidó de retirarlo.
- 21.- Conforme con el video de seguridad, otorgado por LAP y trasladado posteriormente a la apelante, se puede verificar que la señora PALOMINO dejó olvidada la laptop en la zona de seguridad del AIJCh, asimismo se visualiza que ésta llegó a la esfera de dominio de un tercero.
- 22.- Al respecto, este Tribunal considera que quien estaba en mejor posición para evitar la pérdida de la laptop era la propia usuaria. Ciertamente, la apelante tenía el control efectivo sobre su bien.
- 23.- La señora PALOMINO como acreedora del servicio de seguridad en el AIJCh, debió actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus propios bienes; no obstante, como se aprecia en el video referido, la apelante no procedió de esa manera, situación que ocasionó la pérdida de la laptop cuya devolución reclama.
- 24.- De acuerdo con el artículo 104 del Código del Consumidor, cuando el proveedor logra acreditar la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, el

¹² Sobre este particular, puede apreciarse que LAP ha emitido políticas de seguridad claras, tal como consta del Programa de Seguridad del AIJCh, cuyo acápite 10.4 contiene requisitos claros exigibles a los explotadores aéreos sobre la participación activa en el resguardo de la seguridad aeroportuaria.

¹³ Código Civil

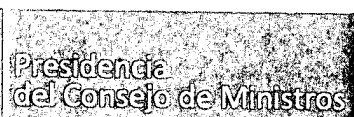
"Artículo 1314.- Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso".



OSITRAN

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





proveedor queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a éste¹⁴.

- 25.- Asimismo, el artículo 1327 del Código Civil, señala que, si el acreedor está en posibilidad de evitar un perjuicio actuando con diligencia ordinaria y no lo hace, no tiene derecho al resarcimiento¹⁵. En ese sentido, LAP no tiene responsabilidad respecto de la pérdida del bien materia del reclamo.
- 26.- No obstante lo acotado, en el video también se evidencia que la laptop de la señora PALOMINO fue cogida por otro pasajero. Al respecto, cabe señalar que La ley penal vigente sanciona el apoderamiento de los bienes extraviados en el artículo 192 del Código Penal¹⁶, bajo el tipo penal de Apropiación Irregular. En consecuencia, cuando la apelante comunicó a LAP el extravío de la laptop, puso en alerta de la probable comisión de un hecho ilícito por parte de un tercero no determinado, en su perjuicio.
- 27.- A propósito de las prestaciones de seguridad indicadas en el considerando 13, puede apreciarse que la segunda consiste en evitar la comisión de un hecho ilícito y responder adecuadamente ante la comisión de éste. La respuesta a un 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.

¹⁴ Código del Consumidor

"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado".

¹⁵ 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".

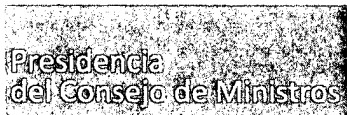
¹⁶ Código Penal

"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".*





- 28.- Por tanto, la conducta que se podría esperar de una entidad prestadora en las circunstancias expuestas, en atención a la denuncia del extravío de la laptop de la apelante (o la posible comisión del Delito de Apropiación Irregular), implicaría comunicarle a la agraviada sobre el contenido del video de sus cámaras de seguridad de LAP a efecto de lograr, en la medida que se pueda, una rápida restitución del bien a la esfera de dominio de la apelante o en su defecto, de probarse la Comisión del Delito de Apropiación Irregular, realizar la búsqueda e identificación del presunto infractor, LAP no efectuó ninguna de esas opciones lo cual podría configurar un incumplimiento en la prestación de seguridad a la señora PALOMINO.
- 29.- Si bien es cierto que la señora PALOMINO no solicitó que le muestren el citado video, si solicitó que LAP lo visualice a efectos de comprobar su responsabilidad en la pérdida de la laptop.
- 30.- LAP denegó el pedido de la señora PALOMINO argumentando que por razones de seguridad, sólo pueden ser visualizados por su personal o deben contar con un requerimiento expreso emitido en el marco de un procedimiento legal de las autoridades competentes.
- 31.- Es evidente que respecto de este hecho, la negativa de LAP sobre la visualización de los videos, no resultaría idónea y acorde con la conducta esperada, según lo señalado en el numeral 27.
- 32.- Este hecho demostraría que LAP no ha actuado de forma idónea pues debería haber atendido el reclamo de la apelante dando una respuesta satisfactoria, respecto a bajo qué circunstancias se produjo la pérdida o sustracción de la referida laptop, entendiéndose que si bien LAP no podría, de acuerdo con sus procedimientos de seguridad¹⁷, otorgar una copia de los videos directamente a la señora PALOMINO, si puede visualizarlos e informar sobre su contenido, pues estos se encuentran bajo su control como responsable de la seguridad del AIJCh.
- 33.- Teniendo en cuenta que, de acuerdo con el literal n) del artículo 2 y literal b) del artículo 6 del Reglamento General de Supervisión¹⁸, el Reglamento de

¹⁷ "8.6 Circuito cerrado de televisión

(...)

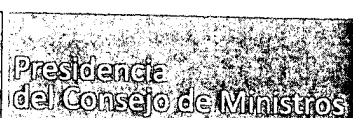
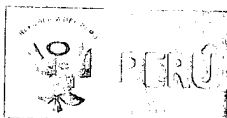
g) Las grabaciones podrán ser proporcionadas a solicitud a la DGCA, Ministerio Público, Poder Judicial, Policía Nacional, a fin de facilitar las investigaciones propias de su labor."

¹⁸ 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:





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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 003-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

Infracciones y Sanciones¹⁹ y el Manual de Organización y Funciones del OSITRAN²⁰ corresponde a la Gerencia de Supervisión verificar la observancia 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.

34.- 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 según sus funciones.

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;

(...)

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".

¹⁹ 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"

²⁰ 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

(...)

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





Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 003-2011-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LAP-GCCO-C-2011-00107 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., mediante la cual declara **INFUNDADO** el reclamo sobre el extravío de una computadora portátil presentado por la señora BLANCA ELENA PALOMINO LADINES.

SEGUNDO.- REMITIR copia del Expediente N° 003-2011-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, conforme con los considerandos 27 y siguientes.

TERCERO.- PONER en conocimiento de la señora BLANCA ELENA PALOMINO LADINES y de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que con la presente resolución se agota la vía administrativa.

CUARTO.- 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

CAMM/RDCS



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



