



EXPEDIENTE N° : 118-2015-TSC-OSITRAN  
APELANTE : MANUELA ROSARIO SARMIENTO CALLA  
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00318

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 6 de febrero de 2017

**SUMILLA:** *Si los bienes del usuario se pierden por su falta de diligencia, entonces no existe responsabilidad de la entidad prestadora por los daños que ocasione dicha pérdida.*

*Por otro lado, la entidad prestadora aeroportuaria tiene la obligación de brindar seguridad integral en el aeropuerto, la cual incluye asistir al usuario en la recuperación de bienes extraviados en la infraestructura.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por la señora MANUELA ROSARIO SARMIENTO CALLA (en adelante, la señora SARMIENTO o la apelante) contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00318 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la entidad prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I.- ANTECEDENTES**

- 1.- Mediante Hoja de Reclamación N° 5031 de fecha 6 de junio de 2015, la señora SARMIENTO manifestó lo siguiente:
  - i.- Con fecha 1 de junio de 2015 fue víctima del hurto de su reloj, objeto que había dejado en una bandeja de la zona de seguridad del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (en adelante, AIJCh).
  - ii.- Mediante la visualización de los videos de seguridad del AIJCh, el personal de LAP identificó a la persona que se apropió del reloj, el vuelo que abordaría (Avianca N° 831) y su lugar de destino (Cusco). Sin embargo, el personal de LAP no realizó las coordinaciones con el personal de la línea aérea ni con el personal de seguridad del aeropuerto del Cusco.



- iii.- La señora SARMIENTO solicitó la devolución de su reloj y la aplicación de una sanción.
- 2.- Mediante carta LAP-GRE-C-2015-00318, la Entidad Prestadora puso en conocimiento de la señora SARMIENTO que su reclamo había sido declarado infundado por los siguientes argumentos:
- i.- Si bien LAP diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que el aeropuerto es una infraestructura de uso público, por lo que los responsables principales del cuidado de sus bienes son los propietarios de los mismos, es decir, los pasajeros y acompañantes.
  - ii.- De acuerdo con las averiguaciones realizadas se pudo determinar que el día de los hechos, la señora SARMIENTO colocó sus pertenencias, incluido su reloj, al interior de una bandeja para ser inspeccionadas a través de la máquina de rayos x, ubicada en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCh. Luego de ello, la señora SARMIENTO recogió sus objetos sin participación alguna del personal de LAP, dejando olvidado su reloj en la bandeja.
  - iii.- Luego de unos minutos, la señora SARMIENTO regresó al Puesto de Control de Seguridad y reportó al personal de LAP la pérdida de su reloj. Ante ello, el personal que la atendió realizó las coordinaciones pertinentes con el Centro de Control de Seguridad con la finalidad de revisar las imágenes y tratar de determinar lo que había ocurrido.
  - iv.- Luego de visualizar los registros filmicos se pudo apreciar que una pasajera tomó el reloj de la bandeja y se dirigió a su sala de embarque. Lamentablemente no se pudo intervenir a la citada pasajera pues cuando fue identificada ya había embarcado en un vuelo asignado a la sala de embarque N° 16.
  - v.- El personal de LAP hizo los mejores esfuerzos en brindar apoyo para recuperar el reloj de la señora SARMIENTO, lo que no se pudo lograr debido a que la pasajera en cuestión ya había embarcado. Sin embargo, cabe reiterar que los principales responsables del cuidado de sus bienes son los respectivos propietarios, por lo que LAP no puede responsabilizarse por los daños generados por la pérdida del reloj materia del reclamo.
- 3.- Con fecha 13 de julio de 2015, la señora SARMIENTO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de LAP señalando lo siguiente:
- i.- En la medida que LAP es la encargada de realizar el control de pertenencias en el Puesto de Control de Seguridad, debe brindar seguridad a los pasajeros a efectos de que las pertenencias de estos no se extravíen.



- ii.- Le genera mortificación el hecho de que el personal de LAP le haya informado que estaba realizando coordinaciones para poder detener a la persona que se apropió de su reloj en el aeropuerto de destino (Cusco) y que al arribar a su destino, coincidentemente también la ciudad del Cusco, el personal de dicho aeropuerto le indicó que no tenía conocimiento de su caso.
- 4.- El 5 de agosto de 2015, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, adjuntando su escrito de absolución en el cual manifestó lo siguiente:
- i.- Las obligaciones de LAP en su calidad de concesionario se encuentran detalladas en el contrato de concesión suscrito con el Estado peruano. Así, en el numeral 1.1.2. del Anexo N° 3 del referido contrato se ha dispuesto que 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 en la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios".
  - ii.- En ese contexto, el deber de seguridad de LAP no consiste en brindar custodia o vigilancia sobre los bienes de pasajeros y usuarios, sino que implica proteger el desarrollo regular de las operaciones de transporte aéreo realizadas en el aeropuerto de cualquier acto de interferencia ilícita que pueda afectar las operaciones, atentar contra la vida e integridad de pasajeros, usuarios, tripulantes, daños a las aeronaves y, en general, al personal e instalaciones del aeropuerto.
  - iii.- Asimismo, el TSC ha interpretado que LAP también debe garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCh, para lo cual tiene que efectuar dos prestaciones generales: (i) implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCh; y, (ii) prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc).
  - iv.- En efecto, LAP tiene un Programa de Seguridad que ha sido debidamente aprobado y cuyas disposiciones fueron cumplidas en el presente caso por su personal de seguridad toda vez que en lo concerniente al control de los pasajeros y del equipaje en mano, a la señora SARMIENTO se le informó cómo debía pasar por la zona de seguridad del AIJCh. De igual forma, LAP desarrolla acciones destinadas a prevenir y responder los actos ilícitos, utilizando sus cámaras de seguridad para identificar a los sujetos que cometen este tipo de conductas y coordina con su personal para intervenirlos. En consecuencia, LAP – en el ámbito de su competencia – cumple con asistir al usuario en la recuperación de su bien extraviado, empleando los medios que tiene a su disposición.
  - v.- En el presente caso, luego de que la señora SARMIENTO informara sobre la pérdida de su reloj, el personal de LAP proporcionó apoyo en la búsqueda de



dicho objeto, informando al Centro de Control de Operaciones a efectos de que a través de la revisión de las imágenes registradas por las cámaras de seguridad del AIJCh, se pudiera determinar la ubicación del reloj e identificar al pasajero que lo había tomado.

- vi.- De esta manera se pudo conocer que luego de que la señora SARMIENTO dejó su reloj en una de las bandejas ubicadas en el Puesto de Control de Seguridad, otra pasajera lo tomó y se dirigió a la sala de embarque N° 16 para abordar su avión. El personal de la línea aérea le informó al personal de LAP que la aeronave ya había cerrado sus puertas, por lo que no se podía ingresar. No obstante ello, el personal de LAP realizó coordinaciones con el personal de la aerolínea para que se pudieran realizar las acciones pertinentes en el aeropuerto de destino (Cusco).
  - vii.- Si bien no se pudo recuperar el reloj, ello no implica en modo alguno que el esfuerzo del personal de LAP haya sido mínimo. En tal sentido, el hecho de que no se logre recuperar un objeto no supone *per se* una insuficiente actividad por parte de LAP.
- 5.- Mediante escrito del 2 de septiembre de 2015, la señora SARMIENTO indicó que no pudo recuperar su reloj debido a que contrariamente a lo afirmado por LAP, su personal no realizó coordinación alguna con el personal del aeropuerto del Cusco, hecho que pudo comprobarlo en tanto que al llegar a dicha ciudad, nadie tenía conocimiento de su caso.
- 6.- El 23 de octubre de 2015, LAP presentó un escrito de alegatos señalando lo siguiente:
- i.- La señora SARMIENTO había reconocido que perdió su reloj debido a su propio descuido. Bajo este panorama, el caso concreto trata sobre el extravío y posterior sustracción de la pertenencia de la señora SARMIENTO en las instalaciones que administra LAP.
  - ii.- Se debe tener en cuenta que como acreedora del servicio de seguridad aeroportuaria en el AIJCh, la señora SARMIENTO debió de actuar con la diligencia ordinaria en el cuidado de su reloj.
  - iii.- Salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil alude al deber que tiene LAP de evitar actos que incidan sobre las operaciones de transporte aéreo que expongan la integridad de las instalaciones y de las personas. Cabe señalar que dichos actos están referidos a actos de terrorismo, secuestro, sabotaje y afines que puedan suscitarse dentro de las instalaciones del AIJCh o al interior de las aeronaves, exponiendo la vida e integridad de sus ocupantes (pasajeros y tripulación).





- iv.- El Anexo 4 del contrato de concesión desarrolla todo el concepto de seguridad integral, señalando los lineamientos y requerimientos de operación que LAP debe cumplir para la correcta operación del AIJCh en materia de seguridad. En el marco de este concepto, el contrato en mención hace referencia a la Seguridad de la Aviación, servicios de salvamento y extinción de incendios y transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea.
  - v.- Como se aprecia, el deber de seguridad que LAP tiene no está relacionado en modo alguno con el concepto de seguridad privada, aquel al cual se estaría refiriendo la señora SARMIENTO cuando señala que LAP debería haber custodiado o vigilado su reloj para evitar el acto ilícito de apropiación cometido por una pasajera que tomó el objeto antes descrito.
  - vi.- En este contexto, el personal de LAP sí cumplió con adoptar las medidas de seguridad correspondientes ya que realizó la inspección de los objetos que portaba la señora SARMIENTO (en su equipaje de mano) y los demás pasajeros a través del pórtico detector de metales y de la máquina de rayos X a fin de reducir la probabilidad de cualquier acto que pudiera exponer su vida e integridad física.
  - vii.- El artículo 104 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que cuando el proveedor logra demostrar la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, el proveedor queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a este.
  - viii.- Asimismo, el artículo 1327 del Código Civil establece que si el acreedor está en posibilidad de evitar un perjuicio actuando con diligencia ordinaria y no lo hace, no tiene derecho al resarcimiento.
- 7.- El 23 de enero de 2017 se realizó la audiencia de conciliación pero las partes no arribaron a un acuerdo conciliatorio. Asimismo, la vista de la causa se realizó el 31 de enero de 2017 contando con la asistencia de LAP, quien procedió a informar oralmente, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 8.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta de LAP.
  - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora SARMIENTO.



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

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

- 9.- Al respecto, del análisis del expediente administrativo se puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la señora SARMIENTO respecto del daño ocasionado por la pérdida del reloj debido a la negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la entidad prestadora, supuesto previsto como materia de reclamo en el literal d) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP)<sup>1</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>2</sup>; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

**"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO**

*El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios. Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:*

(...)

*d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.*

(...)"

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

**"Artículo 33**

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

*d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes".*

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

**"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias**

*El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.*

*Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".*



- 10.- De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP<sup>4</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 11.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución de Gerencia fue notificada a la señora SARMIENTO el 26 de junio de 2015.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 17 de julio de 2015.
  - iii.- La señora SARMIENTO apeló con fecha 13 de julio de 2015, es decir dentro del plazo legal.
- 12.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una cuestión de puro derecho, puesto que como cuestión principal debe determinarse si el servicio de seguridad dentro de la infraestructura del AIJCh está siendo brindando acorde con el marco jurídico vigente, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, LPAG).
- 13.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

*"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: Proceda 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.*

*Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".*

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de OSITRAN

*"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".*

<sup>6</sup> LPAG

*"Artículo 209.- Recurso de apelación*

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

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

#### Sobre la concesión del AIJCh

- 14.- En el marco de la promoción de la inversión privada como en la mejora de la infraestructura de transporte de uso público (puertos, aeropuertos, carreteras y vías férreas), desde la década de los noventa se han emitido una serie de normas que permiten la suscripción de Contratos de Concesión mediante los cuales se otorga la administración, mejora y explotación de dicha infraestructura al sector privado. Al respecto, los artículos 1 y 2 del Decreto Supremo N° 059-96-PCM-Texto Único Ordenado de las Normas con Rango de Ley que Regulan la Entrega en Concesión al Sector Privado de las Obras Públicas de Infraestructura y de Servicios Públicos (en adelante, TUO de la Ley de Concesiones) prescriben lo siguiente:

*"Artículo 1.- Declárese de interés nacional la promoción de la inversión privada en el ámbito de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos.*

*Artículo 2.- La modalidad bajo la cual se promueve la inversión privada en el ámbito de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos es la concesión (...)"*

- 15.- En el mismo sentido, el artículo 3 del Reglamento del TUO de la Ley de Concesiones precisa lo siguiente:

*"Artículo 3.- Entiéndase por Concesión al acto administrativo por el cual el Estado otorga a personas jurídicas nacionales o extranjeras la ejecución y explotación de determinadas obras públicas de infraestructura o la prestación de determinados servicios públicos, aprobados previamente por la PROMCEPRI, por un plazo establecido.*

*Entiéndase por ejecución de la obra su construcción, reparación y/o ampliación.*

*La explotación de la obra o la prestación del servicio comprende:*

- a) La prestación del servicio básico y los servicios complementarios para los que fue entregada la concesión, de acuerdo a las condiciones de calidad establecidas en el Contrato;
- b) el mantenimiento de la obra; y,
- c) el pago de tarifas, precios, peajes u otros pagos pactados en el contrato de concesión que realizarán los usuarios como retribución por los servicios básicos y complementarios recibidos".

[El subrayado es nuestro]

- 16.- En lo que respecta a la Infraestructura de Transporte de Uso Público, los artículos 3, 4, 5 y 7 de la Ley N° 26917 (Ley de creación de OSITRAN), señalan lo siguiente:

*"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; en el marco de las políticas y normas que dicta el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito.

3.2. Para este efecto, entiéndase como:

a) **Entidades Prestadoras** a aquellas empresas o grupo de empresas, públicas o privadas que realizan actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público; y,

b) **Infraestructura nacional de transporte de uso público a la infraestructura aeroportuaria, portuaria, férrea, red vial nacional y regional y otras infraestructuras públicas de transporte.**

**Artículo 4.- Ámbito de Competencia**

OSITRAN, ejerce su competencia sobre las Entidades Prestadoras que explotan infraestructura nacional de transporte de uso público.

**Artículo 5.- Objetivos**

OSITRAN tiene los siguientes objetivos:

a) **Velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte.**

**Artículo 7.- Funciones**

7.1. Las principales funciones de OSITRAN son las siguientes:

a) **Administrar, fiscalizar y supervisar los contratos de concesión con criterios técnicos desarrollando todas las actividades relacionadas al control posterior de los contratos bajo su ámbito".**

[El resaltado es nuestro]

- 17.- De las normas citadas queda claro que el Estado Peruano promueve la inversión privada en infraestructura pública y servicios públicos a través de la concesión. La finalidad de estas normas es que el privado mejore, a través de la inversión, las condiciones de la infraestructura y la prestación de los servicios públicos a los usuarios, recibiendo como contraprestación el pago por brindar los mismos.
- 18.- Asimismo, se evidencia que OSITRAN es el ente supervisor de las entidades prestadoras privadas que explotan la Infraestructura de Transporte de Uso Público, encontrándose entre ellas, la infraestructura aeroportuaria, debiendo velar por el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> En la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores también se recoge esta función:

"Artículo 3.- Funciones

3.1.- Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

a) **Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas".**



- 19.- En este contexto, el 14 de febrero de 2001, el Estado Peruano otorgó en concesión a LAP el derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte del AIJCh, cuya supervisión está bajo la competencia de OSITRAN.
- 20.- La relación jurídica que existe entre la entidad prestadora y la apelante consiste en que la primera es proveedora de la infraestructura y la segunda es usuaria de ella<sup>8</sup>. En ese contexto, LAP como concesionario del AIJCh está obligado a brindar determinados servicios a los pasajeros de tránsito de acuerdo al anexo 3<sup>9</sup> y 14<sup>10</sup> del Contrato de Concesión.
- 21.- En atención a lo expuesto, a efectos de emitir un pronunciamiento en el presente caso, debe verificarse si LAP ha cumplido con sus obligaciones contractuales y legales, específicamente las referidas a la seguridad dentro de la infraestructura del AIJCh.

### Sobre la alegada falta de idoneidad en el servicio y los daños generados

- 22.- De acuerdo con lo establecido por el TSC en los pronunciamientos recaídos en los expedientes N° 030-2010-TSC-OSITRAN; 003-2011-TSC-OSITRAN; y, 014-2013-TSC-OSITRAN, es deber de LAP garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCh, lo cual implica que efectúe 2 prestaciones generales:
- I.- Implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCh<sup>11</sup>; y
  - II.- Prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc.)

<sup>8</sup> Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

"Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica".

<sup>9</sup> Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez"

ANEXO 3.- Operaciones que se llevan a cabo en el Aeropuerto

2.1.5. Sala de Pasajeros en Tránsito.

Ambiente especialmente acondicionado para pasajeros que realizan conexiones o escalas de vuelos internacionales.

<sup>10</sup> ANEXO 14.- Requisitos técnicos mínimos

"Matriz de los Servicios/Operaciones de la Aviación Civil Peruana y Normas requeridas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

4.5 Seguridad Aeroportuaria

4.5.1. Seguridad Interna.

4.5.2. Seguridad Externa

<sup>11</sup> 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.



- 23.- El caso concreto trata sobre el extravío y sustracción del reloj de la señora SARMIENTO en la zona de seguridad del AIJCh, debido a que esta olvidó recogerlo de la bandeja en la que lo había dejado antes de pasar por el control de rayos x.
- 24.- Al respecto, este Colegiado considera que era la propia señora SARMIENTO quien estaba en mejor posición de evitar la pérdida de sus pertenencias, puesto que en todo momento tuvo el control efectivo sobre aquellas.
- 25.- En ese sentido, se advierte que la señora SARMIENTO debió actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus bienes, en el presente caso, su reloj. No obstante ello, de acuerdo a los recaudos del expediente administrativo y a lo alegado por las partes del procedimiento, la apelante no procedió de esa manera, situación que ocasionó la pérdida del reloj de su propiedad cuya devolución reclama.
- 26.- Asimismo, debe tenerse en cuenta que el artículo 104 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que cuando se acredita la existencia de una causa objetiva que configure un supuesto de ruptura del nexo causal, como por ejemplo, la imprudencia del propio consumidor; el proveedor queda exonerado de responsabilidad administrativa frente a este<sup>12</sup>.
- 27.- Por otro lado, de conformidad con el artículo 1327 del Código Civil<sup>13</sup> si el acreedor de la prestación tenía la posibilidad de evitar un perjuicio o daño actuando con una diligencia ordinaria y no lo hace, no tiene derecho al resarcimiento.
- 28.- En virtud de lo anterior, no se ha acreditado responsabilidad de la entidad prestadora respecto de la pérdida de las pertenencias de la señora SARMIENTO. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta de LAP, mediante la cual se desestimó el reclamo de la mencionada apelante.
- 29.- Por otro lado, de la lectura del escrito de denuncia y demás escritos presentados por la señora SARMIENTO, se aprecia que también cuestionó que el personal de LAP no hubiera realizado acciones tendientes a recuperar el reloj de su propiedad. Del lado de la entidad prestadora se aprecia que señaló haber realizado coordinaciones con la

<sup>12</sup> Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa 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.*

(...)"

<sup>13</sup> Código Civil

**"Artículo 1327.- Liberación del resarcimiento**

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



aerolínea para la identificación de la persona que se apropió del objeto de propiedad de la apelante.

- 30.- Ahora bien, de la revisión del expediente se verifica que ambas partes coinciden en señalar que un pasajero se apropió del reloj de la señora SARMIENTO. Al respecto, cabe señalar que la ley penal vigente sanciona el apoderamiento de los bienes extraviados en el artículo 192 del Código Penal, bajo el tipo penal de apropiación irregular<sup>14</sup>. En consecuencia, cuando la apelante comunicó a LAP el extravío de su reloj, puso en alerta de la probable comisión de un hecho ilícito por parte de un tercero no determinado en su perjuicio.
- 31.- A propósito de las prestaciones de seguridad de parte de la entidad prestadora indicadas precedentemente, se aprecia que una de ellas consiste precisamente en evitar la comisión de un hecho ilícito y responder adecuadamente ante la ocurrencia de este.
- 32.- En efecto, se advierte que las medidas a ser desplegadas ante un acto que atenta contra la seguridad de los usuarios de la infraestructura de uso público pueden ejecutarse *ex post* con la finalidad de (i) reponer las cosas al estado anterior de su ocurrencia, o (ii) disminuir los efectos perjudiciales. Así, el deber del proveedor de brindar seguridad a los usuarios de sus servicios no se agota durante la prestación del servicio, en el presente caso, de embarque, sino que dicho deber comprende el despliegue de las acciones, gestiones o facilidades adecuadas para la recuperación de los objetos extraviados o sustraídos por otras personas que se encuentren dentro de la infraestructura, en el presente caso, del AIJCh.
- 33.- En la línea de lo expuesto, un usuario de la infraestructura de un aeropuerto tendrá la expectativa razonable de que luego de comunicar el extravío o la sustracción de un bien, el personal de la entidad prestadora, en cumplimiento del deber de seguridad antes comentado, despliegue las acciones tendientes a ubicar y recuperar el bien en cuestión.
- 34.- En el presente caso, si bien LAP ha señalado que luego de identificar a la persona que cogió el reloj de la señora SARMIENTO, había realizado coordinaciones y desplegado acciones tendientes a recuperar dicho objeto, comunicando al personal de la aerolínea sobre dicho hecho para que se pudieran realizar coordinaciones adicionales con el

<sup>14</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".*



personal del aeropuerto del Cusco; cabe señalar que del expediente no se verifica que haya acreditado con medio probatorio alguno la realización de dichas acciones.

- 35.- En ese sentido, aun cuando en el presente caso no se ha acreditado que la pérdida del reloj de la señora SARMIENTO se produjo como consecuencia de un actuar negligente o descuidado de parte del personal de LAP; teniendo en cuenta que las obligaciones contractuales y legales de la entidad prestadora relacionadas con la seguridad implican brindar apoyo a los usuarios de los servicios aeroportuarios cuando dentro del aeropuerto se cometan actos que atenten contra su integridad o patrimonio, corresponde que se remitan los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN para que, de acuerdo a sus atribuciones, realice las acciones correspondientes a fin de determinar si existe algún incumplimiento contractual o legal en cuanto a la seguridad en el AIJCh.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>15</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00318 que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por la señora MANUELA ROSARIO SARMIENTO CALLA, respecto del extravío y sustracción de su reloj; quedando así agotada la vía administrativa.

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

**TERCERO.- ORDENAR** la remisión de los actuados del expediente 118-2015-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus facultades y atendiendo a los considerandos 29 al 35 de la presente Resolución.

<sup>15</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**  
(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:  
a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
c) Integrar la resolución apelada;  
d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**  
La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 118-2015-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

**CUARTO.- NOTIFICAR** a la señora MANUELA ROSARIO SARMIENTO CALLA y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

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

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

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**