



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

EXPEDIENTE N° : 106-2013-TSC-CCO-OSITRAN
RECURRENTE : ETIENNE CRACCO
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : CARTA N° LAP-GRE-C-2013-00436.

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 28 de mayo de 2014

SUMILLA: *Si la Entidad Prestadora no cumple con el deber de informar a los usuarios sobre las advertencias en relación a los servicios que presta, será responsable por los daños que se produzcan por dicha desinformación.*

El expediente N° 106-2013-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación presentado por el señor ETIENNE CRACCO (en adelante, Sr. CRACCO o el apelante), contra la decisión contenida en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00436 (en adelante, la resolución), emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- El 22 de julio de 2013, el Sr. CRACCO presentó reclamo contra LAP solicitando se haga responsable por el bastón de ébano de su propiedad, el cual se rompió mientras pasaba por la máquina de control de rayos x en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh). Agrega que el costo del bastón asciende a US \$ 250.00 (doscientos cincuenta dólares de Estados Unidos de América).
- 2.- Mediante carta N° LAP-GRE-C-2013-00436 notificada el 12 de agosto de 2013, LAP resolvió el reclamo del señor CRACCO, declarándolo infundado. Dicha resolución se sustenta en los siguientes argumentos:
 - i.- Después de verificar los videos del Departamento de Seguridad del Aeropuerto, se observa que el personal a cargo de la máquina de rayos x, en ningún momento tuvo contacto con las pertenencias del apelante.
 - ii.- Aunque la regulación nacional e internacional, requiere que tanto los pasajeros como su equipaje sean objeto de control de seguridad a través del scanner del aeropuerto, es responsabilidad de aquellos proteger sus pertenencias que consideren frágiles. Agrega que el señor CRACCO en ningún momento indicó al personal de LAP, que el bastón requería ser revisado de manera manual a fin de no sufrir daño.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- 3.- Con fecha 12 de agosto de 2013, el señor CRACCO presentó recurso de apelación contra la resolución remitida por LAP, argumentando lo siguiente:
- i.- En el punto donde se reciben los bienes para pasar por las máquinas de control de rayos x, siempre existe un trabajador de dicha empresa que observa la forma en la que se colocan los objetos. Asimismo, también hay otra persona que controla, a través del monitor, el paso de los objetos por el interior del mencionado equipo.
 - ii.- El daño en el bastón materia de reclamo en el interior de la máquina, requirió necesariamente del uso de una fuerza relativamente moderada; ello demuestra que el personal encargado de controlar el paso de los objetos por las máquinas de rayos x, no cumplió con su labor de vigilar el paso de las pertenencias de los usuarios por el referido scanner.
 - iii.- El haber colocado el bastón en la canastilla fue consecuencia de las indicaciones del personal de LAP. En este sentido, la Entidad Prestadora debe reconocer el error incurrido por parte de su personal.
 - iv.- Como usuario del aeropuerto no pudo prever que su bastón se rompería en el interior de la máquina de rayos x.
- 4.- Con fecha 3 de setiembre de 2013, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de Usuarios (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la carta N° LAP-GRE-C-2013-000436, que declaró infundado el reclamo y añadió lo siguiente:
- i.- De conformidad con el numeral 10.2 de la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil; durante el proceso de embarque de pasajeros se debe realizar una serie de actos de control a fin de garantizar la seguridad de las operaciones. En este sentido, es responsabilidad del explotador aéreo y/o aeropuerto realizar la respectiva inspección de los pasajeros y de su equipaje de mano.
 - ii.- Respecto al proceso de revisión de las pertenencias del apelante, afirma que el personal de LAP actuó de conformidad con las disposiciones prescritas en el Programa de Seguridad del AIJCh.
 - iii.- Sostiene que no es verdad lo argumentado por el apelante, en el extremo en el que indica que el personal de seguridad de LAP prestó indicaciones sobre la forma en la que debió colocar sus pertenencias en las bandejas proporcionadas para ingresarlas en la máquina de rayos x. Lo cierto es que son los propios pasajeros quienes colocan sus pertenencias en las bandejas proporcionadas y por lo tanto, asumen responsabilidad sobre su equipaje.
 - iv.- Indica que durante este proceso de inspección, el personal de LAP no tiene ningún tipo de contacto con las pertenencias del pasajero ni brinda instrucciones respecto de la posición de sus pertenencias en las bandejas al momento de colocarlas en la faja; sin embargo, existe un único supuesto en el que el personal de seguridad de LAP brinda instrucciones a



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 105-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

los usuarios, esto es cuando el equipaje de mano está compuesto por un equipo electrónico de grandes dimensiones.

- v.- En otro sentido, afirma que es el propio pasajero quien se encuentra en mejor posición de conocer el tipo de bien que transporta como equipaje de mano, por lo que no se puede imputar a LAP una supuesta falta de información sobre la forma en la que los objetos deben ser colocados, máxime cuando ello no es una obligación prevista en la normativa del sector.
 - vi.- Respecto al monitoreo que realiza el personal de LAP del equipaje que pasa por la máquina de rayos x, afirma que no es posible observar durante este proceso, todo el movimiento que realizan los objetos que pasan por su interior, por lo que no se pudo advertir que el bastón se rompió en la referida máquina.
 - vii.- En las imágenes registradas por la cámara de seguridad del aeropuerto, se puede observar que es el propio apelante quien colocó el bastón materia de reclamo en la bandeja en forma diagonal, de tal forma que parte de este sobresalía de la canasta.
 - viii.- Siendo ello así, el personal de LAP se vio imposibilitado de tomar alguna medida que pudiera haber reducido la probabilidad de daño, más aún cuando no pudo conocer que un objeto frágil había sido colocado de manera poco prudente en la bandeja que traslada objetos para la inspección.
- 5.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 14 de mayo de 2014, no pudiendo arribarse a ningún acuerdo por la inasistencia del apelante. Por su parte, el 15 de mayo de 2014 se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral de los representantes de LAP, quedando la causa al voto.

I.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor CRACCO.
- ii.- Determinar si LAP es responsable por los daños al bastón de ébano de propiedad del apelante.

II.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 7.- Del análisis del expediente administrativo se puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre el reclamo formulado por el señor CRACCO al haberse roto su bastón de ébano mientras pasaba por la máquina de control de rayos x en el AIJCh, situación que está prevista como un supuesto de reclamo en el numeral d), del acápite 5 del Reglamento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

de Atención y Solución de Reclamos de LAP¹(en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP) y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 8.- De conformidad con el literal 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario para la

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Lima Airport Partners.S.R.L., aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"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".

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

"Artículo 33.-

Los reclamos que versen sobre:

(...)

g) 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".

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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".

⁴ Reglamento de Atención y Solución 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: 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.

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".

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

interposición del recurso de apelación es de 15 días desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

i.- La Carta N° LAP-GRE-C-2013-00436 fue notificada el 12 de agosto de 2013.

ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 3 de setiembre de 2013.

iii.- El señor CRACCO apeló con fecha 12 de agosto de 2013, es decir dentro del plazo legal.

10.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, pues debe determinarse si LAP es responsable por el bastón de propiedad del señor CRACCO, que se rompió mientras pasaba por la máquina de rayos x manejada por los funcionarios de LAP, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, LPAG).

11.- 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.

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

Sobre los daños y la responsabilidad de LAP

12.- Con relación a la ocurrencia del daño, no existe mayor discusión, puesto que ambas partes concuerdan que la rotura del bastón del señor CRACCO ocurrió durante el proceso de embarque en el AIJCh. En ese sentido, corresponde pronunciarse sobre la responsabilidad.

13.- Respecto a los responsabilidad por daños, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁷ establece lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

⁶ "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".

⁶ LPAG

⁷ 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".

⁷ Aprobado a través de la Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

j) Al derecho a la reparación de daños.

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

(...)

d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente".

14.- De lo citado se colige que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido de estos y una obligación de la Entidad Prestadora. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil, que en su artículo 1321 establece que si el perjuicio causado al acreedor es consecuencia directa e inmediata del cumplimiento defectuoso de una obligación, corresponde al deudor resarcir al acreedor⁸.

15.- De conformidad con el artículo 10 de la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil⁹, así como con el Programa de Seguridad del AIJCh¹⁰, LAP a través de su personal de la Gerencia de

⁸ Código Civil.

"Artículo 1321.-

Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución (...)."

⁹ Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil

"Artículo 10.- De los Operadores de Aeródromos públicos y privados

10.1 Los Operadores de Aeródromos públicos o privados están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil y lo establecido en su Programa de Seguridad de Aeródromo o Aeropuerto aprobado.

10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano.

10.3 La seguridad de los Aeródromos y aeropuertos de la República es delegada a los Operadores del Aeródromo o aeropuerto, en tanto éstos son los Operadores de los mismos".

¹⁰ El acápite 3.3.1 del Programa de Seguridad del AIJCh, establece lo siguiente:

"La inspección de los pasajeros y su equipaje de mano, está a cargo del personal de la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria de LAP"
En el mismo sentido, el acápite 3.3.4 del mismo dispositivo, establece lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

Seguridad está a cargo de la inspección de los pasajeros siendo los responsables de realizar las operaciones destinadas a cumplir con los controles de seguridad dispuestos por la normativa pertinente.

- 16.- En este sentido, los funcionarios de LAP son los que emiten las disposiciones y organizan a los pasajeros a fin que pasen sus pertenencias por las máquinas de control de seguridad dispuestas para tal efecto, teniendo el dominio y control absoluto de las acciones que se realizan durante la referida inspección.
- 17.- Es en base a las instrucciones proporcionadas por los trabajadores de LAP que los pasajeros, colocan sus pertenencias en las canastillas para pasar por el escáner correspondiente, o en casos especiales, pasan por un control alternativo que permite verificar que estos no transportan sustancias u objetos no permitidos por el Programa de Seguridad Aeroportuario.
- 18.- Asimismo, debe tenerse en cuenta que el personal de LAP, es el único que conoce la forma cómo funciona la máquina de rayos x así como sus dimensiones y propiedades. Por lo tanto, si existe alguna posibilidad de que algún objeto frágil pueda verse dañado en su interior es LAP quien debe advertir a los usuarios de esta posibilidad a fin de evitar probables daños.
- 19.- Asimismo no es posible inferir que los usuarios, tienen posibilidad de prever que los objetos frágiles que son colocados en la canastilla, pueden sufrir daños en el interior de dicha máquina.
- 20.- En este sentido, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, con relación a la obligación de las Entidades Prestadoras de brindar la información, establece lo siguiente:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la servicios aeroportuarios y portuarios.

... la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios está regida por los siguientes principios:

a) Transparencia.- El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios aeroportuarios o portuarios...

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

a) A la información

El Usuario debe recibir información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente... Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios".

[Subrayado agregado]

"Las pertenencias que el pasajero lleve consigo será inspeccionado por equipos de inspección de bultos por rayos x en el puesto de control de seguridad".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- 21.- Adicionalmente, debe indicarse que conforme con lo dispuesto por el artículo 63 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código del Consumidor) la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo como por las normas del sector, siendo el ente encargado de velar por su cumplimiento el organismo regulador¹¹. En este caso, OSITRAN es el encargado de velar por dichos derechos de los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, por lo que el Tribunal de Solución de Controversias puede aplicar e invocar directamente las disposiciones de dicho Código.
- 22.- Al respecto, en el presente caso resulta aplicable Código de Protección y Defensa del Consumidor¹² (en adelante, el Código del Consumidor), por tratarse de un usuario que utilizó de manera final el aeropuerto para su embarque¹³.
- 23.- Dentro de los derechos de los usuarios protegidos por este texto legal se encuentra el derecho a la información. Así prescribe lo siguiente:

"Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b.- Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

(....)

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

¹¹ Código del Consumidor

"Artículo 63.- 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".

¹² Aprobado mediante la Ley N° 29571.

¹³ Código del Consumidor

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado".

- 24.- En aplicación del Principio de Corrección de la Asimetría se debe entender que las normas del Código de Consumidor pretenden corregir el desequilibrio que existe entre proveedores y consumidores, que colocan a estos en una situación de desventaja frente a aquellos¹⁴.
- 25.- Dado lo expuesto, si bien LAP no tenía conocimiento sobre la fragilidad del bien del señor CRACCO, el apelante tampoco tenía manera de saber que su bastón se dañaría en el interior de la máquina de rayos x. Asimismo, tampoco se ha acreditado que la Entidad Prestadora haya informado al usuario respecto de algún mecanismo de inspección alternativo que permita garantizar el buen estado del bastón u otro bien que este considere frágil y que pueda ser objeto de detrimento en el interior de la referida máquina.
- 26.- En este sentido, si la Entidad Prestadora pretende que los usuarios actúen con la diligencia debida en el cuidado de sus pertenencias frágiles, lo que debe hacer es poner de conocimiento de los usuarios la posibilidad que aquellas pueden sufrir daño en el interior de las máquinas de rayos x, así como de la existencia de mecanismos de seguridad alternativos que permitan realizar la inspección de los bienes que puedan dañarse en el interior del mencionado equipo.
- 27.- Siendo esto así, la falta de provisión de información por parte de LAP vulnera el derecho del consumidor de acceder a información oportuna, suficiente y veraz¹⁵ para tomar decisiones eficientes; en este caso, la asimetría informativa ha provocado una doble expectativa en el señor CRACCO. Por un lado la expectativa que sus pertenencias no sufran daño alguno en el

¹⁴ Código del Consumidor

"Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

- 4.- Principio de Corrección de la Asimetría.- Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado."

¹⁵ Código del Consumidor

"Artículo 1.- Derechos de los consumidores

- 1.1.- En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
- (...)

b.- Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

interior de la máquina de rayos x ya que no existe forma de prever que los bienes frágiles puedan dañarse mientras pasan por la inspección de seguridad del aeropuerto, y por el otro, que en el supuesto que ello ocurra LAP asuma responsabilidad por dicho daño.

- 28.- Finalmente, debe indicarse que la Entidad Prestadora debe informar a los usuarios que estos deben cuidar la integridad de sus bienes que consideren frágiles al momento de trasladarlos por lo controles de seguridad, así como que ésta no será responsable por los daños que sufran los mismo como consecuencia de la falta de diligencia de sus propietarios durante la realización de los indicados controles..
- 29.- Dado lo expuesto y en la medida que en el presente caso no se ha acreditado que LAP haya informado debidamente al usuario sobre el mecanismo alternativo de seguridad que existe para la inspección de los bienes frágiles, o que este haya tenido conocimiento de la posibilidad que su bastón se rompiera en el interior de la máquina de rayos x, este Tribunal considera la Entidad Prestadora ha incumplido con el deber de información que tiene hacia el usuario, razón por la cual debe responsabilizarse por el daño que se generó al bastón del señor CRACCO.
- 30.- Es importante señalar que el presente procedimiento únicamente se ha limitado a analizar la responsabilidad de LAP sobre el daño al bastón alegado por el señor CRACCO, mas no así respecto de los daños, esto conforme a lo establecido en el precedente de observancia obligatoria contenido en la Resolución N° 001-2005-TSC-OSITRAN¹⁶.

Sobre las medidas correctivas

- 31.- La Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción del Transporte Aéreo (Ley de Creación de OSITRAN), establece que el OSITRAN puede adoptar medidas correctivas sobre las materias de su competencia¹⁷, entre las cuales, como ya hemos dicho se encuentra resolver reclamos y velar por el cumplimiento de las disposiciones del Código del Consumidor en los mercados de infraestructura de transporte de uso público.
- 32.- Teniendo en cuenta lo anterior, este colegiado considera pertinente aplicar en el presente caso las medidas correctivas descritas en el Código del Consumidor, las cuales pueden ser de oficio¹⁸ y se clasifican en reparadoras y complementarias.

¹⁶ Precedente Vinculante establecido mediante Resolución N° 001-2005-TSC-OSITRAN (Expediente N° 16-04-TR/OSITRAN: M&X Gricesa S.A.C. contra Empresa Nacional de Puertos S.A.) de fecha 21 de enero de 2005.

"Artículo SEGUNDO: Establecer con carácter de precedente de observancia obligatoria que la competencia del Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN, sólo lo autoriza a pronunciarse sobre la existencia de responsabilidad de las entidades prestadoras, mas no sobre la valoración de dicha responsabilidad (...)"

¹⁷ Ley N° 26917

"Artículo 7.- Funciones

7.1.- Las principales funciones de OSITRAN son las siguientes :

(...)

c) Adoptar las medidas correctivas y aplicar sanciones sobre las materias que son de su competencia o que le han sido delegadas".

¹⁸ Código del Consumidor

"Artículo 114.- Medidas correctivas

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- 33.- Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y no tienen naturaleza indemnizatoria.
- 34.- En este caso, LAP infringió su deber de información al usuario, lo cual ocasionó que el señor CRACCO no adoptará las medidas necesarias para evitar el daño a su bastón de ébano durante la revisión en la máquina de rayos x. En este orden de ideas, este Tribunal considera que resulta pertinente disponer como medida correctiva reparadora que LAP devuelva el valor del bien.
- 35.- Adicionalmente, es adecuado disponer como medida correctiva complementaria²⁰ que en las zonas de seguridad donde se encuentran la máquinas de rayos X, LAP informe a los pasajeros que podrán solicitar una inspección alternativa de los objetos que consideren frágiles, porque LAP no se asume responsabilidad por los daños físicos que puedan sufrir durante su paso por las máquinas de rayos x.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00356 emitida por LIMA

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte”.

²⁰ Código del Consumidor

“Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).”.

²¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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; y,*
- 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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 106-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

AIRPORT PARTNERS S.R.L. en el expediente, y en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por el señor ETIENNE CRACCO determinando la responsabilidad de LIMA AIRPORT PARTNERS en el daño al bastón de propiedad del apelante, por no haber cumplido con su obligación de informar; quedando agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- DISPONER como medidas correctivas que LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. devuelva el valor del bastón de ébano que fue dañado durante el proceso de embarque del señor ETIENNE CRACCO en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, y que informe a los pasajeros conforme lo indicado en el considerando 35 de la presente resolución.

TERCERO.- DISPONER que lo dispuesto en la presente resolución se cumpla en el plazo máximo de siete días, de acuerdo con el último párrafo del artículo 53 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, debiendo LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. informar al respecto, encargándose además la verificación de su cumplimiento a la Gerencia de Supervisión.

CUARTO.- NOTIFICAR a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L y a ETIENNE CRACCO presente resolución.

QUINTO.-DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (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-MARIA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN