



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE Nº 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 003

EXPEDIENTE Nº : **011-2010-TSC-OSITRAN**

APELANTE : **DELMA SOCORRO FREYRE LIRA**

EMPRESA PRESTADORA : **LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.**

ACTO APELADO : **DECISIÓN CONTENIDA EN LA CARTA
LAP-GAC-2010-375**

RESOLUCIÓN Nº 003

Lima, 25 de enero de 2011

SUMILLA: *Durante el proceso de embarque, el usuario deberá pagar nuevamente la TUUA cuando pretenda reingresar a la zona restringida, siempre y cuando se determine que su salida fue producto de su responsabilidad.*

VISTO:

El Expediente Nº 011-2010-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por la señora DELMA SOCORRO FREYRE LIRA (en lo sucesivo, la señora Freyre o la apelante), contra la decisión contenida en la Carta LAP-GAC-C-2010-375 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 20 de mayo de 2010 la señora Freyre acudió al Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (en adelante, AIJCh) con la finalidad de viajar a Santiago de Chile en el vuelo LR 625 X de la aerolínea TACA.
- 2.- Después de haber pagado la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (en lo sucesivo, la TUUA), al pasar por el Control de Seguridad le fue impedido el ingreso a la sala de embarque por llevar como equipaje de mano un jabón líquido en una cantidad que excedía los 100 ml.
- 3.- La señora Freyre salió de la zona restringida para dejar su jabón líquido en el counter del check in. Al momento de su reingreso a la mencionada zona tuvo que pagar nuevamente la TUUA.
- 4.- Al no estar conforme con dicho cobro, la señora Freyre interpuso reclamo contra LAP manifestando que no recibió información apropiada y oportuna respecto de la prohibición de llevar jabón líquido como equipaje de mano y sobre el nuevo pago de la TUUA.

Página 1 de 10

OSITRAN

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE Nº 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 003

- 5.- Con fecha 2 de julio de 2010 vía correo electrónico, LAP notificó la Carta LAP-GAC-C-2010-375 (en lo sucesivo, la Carta de LAP) que contiene su decisión de declarar improcedente el reclamo de la señora Freyre, argumentando lo siguiente:
- i.- La Norma Técnica Complementaria NTC-005-2007-DSA (en lo sucesivo, la Norma Técnica) emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el MTC), indica que los líquidos, aerosoles y geles de 100 mililitros de capacidad máxima cada uno, deben transportarse en una bolsa de cierre de 20 cm. x 20 cm. El jabón líquido que llevaba la señora Freyre no cumplía con lo estipulado en dicha norma.
 - ii.- Según lo establecido en el acápite 6 f) de la referida norma, son las compañías aéreas las encargadas y responsables de brindar a sus pasajeros información oportuna y actualizada sobre el procedimiento que deben aplicar en estos casos; sin perjuicio de ello, LAP también transmite en forma adecuada dicha información a través de letreros que están colocados en distintas zonas del terminal, por los altoparlantes durante las horas previas al embarque y por la página web.
 - iii.- En cuanto a la información brindada por el personal de LAP, la Gerencia de Seguridad informó que la señora Freyre *"habría manifestado que no escuchó claramente cuando se le dieron las indicaciones y que se sintió un poco confundida por la cantidad de información que le era brindada"*.
 - iv.- Por tanto, LAP sí cumplió con informar adecuadamente a la apelante. Asimismo, el señor que la atendió ha recibido la indicación que cuando comunique a los pasajeros sobre la normativa vigente, lo haga de manera más pausada con la finalidad que estos puedan comprender claramente la información que se les brinda.
- 6.- Mediante correo electrónico de fecha 12 de julio de 2010, la señora Freyre confirma la recepción de la carta y adjunta su recurso de apelación, reiterando los argumentos de su reclamo y agregando que pretende que LAP reembolse el pago extra de la TUUA.
- 7.- Con fecha 15 de julio de 2010 LAP, a través de la Carta LAP-GAC-C-2010-402, se remitió el recurso de apelación al Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN (en lo sucesivo, el TSC).
- 8.- Mediante Resolución Nº 001 se admitió a trámite el recurso, concediéndole a LAP 15 días hábiles para su absolución, cumpliendo mediante escrito de fecha

Página 2 de 10

OSITRAN

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

12 de agosto de 2010 en el que solicita que se confirme la decisión contenida en la Carta LAP, en virtud de los siguientes argumentos:

- i.- Luego que la señora Freyre pagó la TUUA, al momento de apersonarse al Control de Seguridad previo al ingreso del espigón, personal de seguridad de LAP detectó que portaba indebidamente, como parte de su equipaje de mano, jabón líquido en una cantidad que excedía los 100 mililitros, el cual calificaba como "prohibido" conforme a la Norma Técnica la cual está referida al transporte de Líquidos, Aerosoles y Geles (en adelante LAG).
- ii.- En cumplimiento de la normativa citada, el personal de seguridad de LAP informó a la señora Freyre que para proseguir su proceso de embarque debía desechar el jabón líquido en tanto constituye una sustancia prohibida de ser llevada en la cabina de pasajeros. Como alternativa, se le informó que en el *counter* de *check-in* de la aerolínea podría registrarlo como parte de su equipaje de bodega, advirtiéndole expresamente que en el supuesto que decidiera salir a la zona pública, al momento de reingresar a la área restringida tendría que pagar nuevamente la respectiva TUUA.
- iii.- La señora Freyre optó por salir a la zona pública, por lo que al momento de su reingreso, tal como se le había informado, tuvo que pagar nuevamente la TUUA.
- iv.- La señora Freyre no niega haber recibido la información sino que ésta habría sido transmitida de manera inapropiada; en tal consideración, el presente caso se basa en un supuesto defecto en la forma que la información relevante para el pasajero habría sido difundida o puesto al alcance del mismo.
- v.- En el AIJCh existen mecanismos que permiten a los pasajeros contar con información completa y adecuada, referida, entre otros aspectos, al pago de la TUUA y a los LAG.
- vi.- Son las líneas aéreas las responsables de informar a los pasajeros acerca de los LAG; el personal de LAP se limita a repetir y recordar la información; sin perjuicio de ello, éste se encuentra debidamente instruido para brindar información sobre las disposiciones vigentes, de manera cordial y pausada, con el fin de que éstos puedan comprender claramente sus alcances.
- vii.- Adicionalmente, LAP difunde las medidas de seguridad para el transporte de productos a través de los sistemas de información de salida y llegada de vuelos (FIDS), perifoneo y colocación de letreros en las zonas de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

mayor concentración del AIJCh (entradas al *Hall de Check-in*, a la entrada de la zona de pago de la TUUA y en el puesto de control de seguridad).

- viii.- En ese sentido, en el supuesto negado que la señora Freyre no hubiera recibido información directa por el personal de LAP, ésta se encuentra a disposición en lugares apropiados.
- ix.- La información sobre el pago de la TUUA y las condiciones que existen en cuanto a su control, se encuentran expuestas en la página *Web* de LAP, en las ventanillas de cobro de dicha tarifa, así como en la puerta de salida de la zona restringida hacia la zona pública. Por tanto, es claro que la señora Freyre si contaba con toda la información respecto del monto y política comercial aplicable a dicha tarifa.
- x.- Existen sólo 10 causales válidas para la rehabilitación de la TUUA, no correspondiendo ninguna de ellas al caso de la señora Freyre

9.- Tal como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, en la Audiencia Especial de Conciliación llevada a cabo el 10 de setiembre de 2010, no pudo arribarse a ningún acuerdo por inasistencia de la apelante, razón por la cual, con fecha 13 de setiembre de 2010 se realizó la vista de la causa en la que informaron oralmente las partes, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación.
- ii.- Establecer si LAP debe devolver el segundo pago de la TUUA.

III.- ANÁLISIS

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

11.- Como se evidencia de los antecedentes descritos, el reclamo de la señora Freyre, devolución de la TUUA, se enmarca dentro del supuesto recogido en el inciso 1 del artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹; por lo que, en concordancia con el artículo 14 del

¹ 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 de la presente Reglamento son los siguientes:

- a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de la Infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716".

Página 4 de 10

OSITRAN

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

mismo texto normativo², el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 12.- 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 cuestión de puro derecho, en el sentido que se busca determinar si LAP estaba legitimado para cobrar dos veces por la TUUA; pero además en una interpretación diferente de las pruebas producidas, puesto que LAP considera que si informó adecuada y oportunamente a la señora Freyre, quien sostiene lo contrario³.
- 13.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por ley y los respectivos reglamentos, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

- 14.- En la resolución final emitida en el Expediente N° 062-2009-TSC-OSITRAN (en adelante, el Expediente N° 062), el TSC analizó el Contrato de Concesión para la construcción, mejora, conservación y explotación del AIJCh suscrito entre el Estado peruano y LAP así como los pronunciamientos del Consejo Directivo respecto de la TUUA, estableciendo algunos criterios sobre su pago y revalidación; los cuales, en virtud del principio de predictibilidad⁴ recogido en el literal 1.15 del numeral 1 del artículo IV de la LPAG, serán tomados en cuenta, en lo que fuera pertinente, en la solución del caso materia de autos.

² "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"

³ 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."

⁴ LPAG

"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

- 1.- El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

- 1.15.- Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

- 15.- De lo manifestado y probado por las partes durante la tramitación del presente procedimiento, se puede establecer que el 20 de mayo de 2010 la señora Freyre acudió al AIJCh a efectos de abordar el vuelo LR 625 X. Durante el proceso de embarque, tuvo que salir de la zona de restringida a la zona pública debido a que llevaba como equipaje de mano un jabón líquido que excedía los 100 mililitros. Al momento de su reingreso para embarcarse en el mismo vuelo, LAP le cobró nuevamente la TUUA.
- 16.- De acuerdo con LAP, si un pasajero sale de la zona de seguridad o restringida hacia la zona pública y quiere regresar a la primera debe pagar nuevamente la TUUA pues considera que el proceso de embarque se ha interrumpido.
- 17.- De manera discordante con la posición planteada por la entidad prestadora, en el Expediente N° 062, el TSC estimó que la salida del pasajero de la zona de seguridad o restringida hacia la zona pública no implica la interrupción del proceso de embarque, siempre y cuando el pasajero tome el avión para el que estaba programado su viaje.
- 18.- De lo manifestado por las partes, se puede establecer como hecho no controvertido, y por tanto sin requerimiento de prueba⁵, que la señora Freyre se embarcó en el vuelo (LR 625 X) para el que estaba proyectado su viaje a la ciudad de Santiago de Chile. En tal sentido, no existió interrupción del proceso de embarque de la apelante.
- 19.- Ahora bien, al no verificarse la interrupción del embarque, correspondería que LAP le devuelva la TUUA que pagó al reingresar a la zona restringida; sin embargo, esta decisión implicaría aceptar que cualquier usuario del AIJCh durante su embarque pueda entrar y salir de la mencionada zona sin mayor reparo, situación que, además de incentivar a la falta de diligencia de los

⁵ Es reconocido tanto legal como doctrinariamente que los hechos no controvertidos están eximidos de ser objeto de prueba. Al respecto, Montero Aroca sostiene que "En el proceso regido por el principio de oportunidad y sus consecuencias quedan fuera de la necesidad de prueba los hechos no controvertidos. Esto es manifiesto cuando se trata de hechos que han sido afirmados por las dos partes, pero no es menos cierto respecto de los hechos afirmados por una y admitidos por la contraria (...) no es ya únicamente que no están necesitados de prueba, es que la ley prohíbe que sea intentada su prueba". MONTERO AROCA, Juan, "La prueba en el Proceso Civil", Civitas, Madrid, 1998, p. 39.

Normativamente esta situación se encuentra regulada en el artículo 190 Código Procesal Civil, el cual resulta aplicable al procedimiento administrativo en virtud del principio del debido procedimiento, recogido en el numeral 1.2 del Título Preliminar de la Ley N° 27444. Al respecto, el referido artículo prescribe lo siguiente:

**Artículo 190.- Pertinencia e improcedencia.-*

Los medios probatorios deben referirse a los hechos y a la costumbre cuando ésta sustenta la pretensión. Los que no tengan esa finalidad, serán declarados improcedentes por el Juez.

Son también improcedentes los medios de prueba que tiendan a establecer:

1.- Hechos no controvertidos, imposibles, o que sean notorios o de pública evidencia

(...)"

Página 6 de 10

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE Nº 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 003

usuarios y causar mayores costos operativos para la entidad prestadora, ocasionaría externalidades negativas⁶.

- 20.- En efecto, la libre entrada y salida de la zona de seguridad podría suscitar la formación de aglomeración de pasajeros y con ello congestión, generando costos relacionados con el mayor tiempo que tendrían que disponer los otros usuarios diligentes para realizar los controles previos al embarque.
- 21.- Sobre el particular, es pertinente reparar en el artículo 13 del Reglamento General del OSITRAN⁷ según el cual la actuación del Regulador se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo para la sociedad en su conjunto. Esto supone que sus decisiones deben tener en cuenta los incentivos para la utilización eficiente de la infraestructura de transporte de uso público, como la aeroportuaria⁸, y sus efectos en los demás usuarios.
- 22.- Siguiendo lo manifestado, a efectos de no crear incentivos para la falta de diligencia de los usuarios y evitar la generación de costos de congestión; es razonable que el reingreso a la zona restringida tenga ciertos límites en la responsabilidad de los usuarios y de LAP.
- 23.- En tal razón, el TSC considera que los primeros podrán salir libremente del área en referencia y reingresar sin pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando exista una causa que justifique la salida y la cual no haya sido generada por su responsabilidad; *contrario sensu*, correspondería que paguen nuevamente al momento de su reingreso.
- 24.- Siendo esto así, para la devolución de la TUUA a la señora Freyre, es necesario previamente analizar si tuvo responsabilidad en su salida de la zona restringida.
- 25.- Como se anotó en los antecedentes, la señora Freyre salió de la zona restringida a la pública porque llevaba consigo un jabón líquido que sobrepasaba el límite permitido (100 mililitros) por la Norma Técnica.

⁶ "Hay una externalidad cuando una persona realiza una actividad que influye en el bienestar de la otra y, sin embargo, ni una paga ni otra recibe ninguna compensación por ese efecto. Si la influencia es negativa, se llama externalidad negativa; si es beneficiosa, se llama externalidad positiva. En presencia de externalidades, el interés de la sociedad por un resultado del mercado va más allá del bienestar de los compradores y de los vendedores de ese mercado; también incluye el bienestar de los que resultan afectados indirectamente. Como los compradores y los vendedores no tienen en cuenta los efectos externos de sus actos cuando deciden la cantidad que van a demandar o a ofrecer, el equilibrio del mercado no es eficiente cuando hay externalidades". MANKIV, Gregory, "Principios de economía", Thomson, Madrid, 2007, pp. 143.

⁷ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificado por los Decreto Supremo N° 057-2006-PCM y 046-2007-PCM.

⁸ Este principio ha sido recogido en el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público que en su artículo 1 señala:

"e) Principio de eficiencia.

La determinación y modificación de los Cargos y Condiciones de Acceso deberán tomar en cuenta los incentivos para el uso eficiente de la infraestructura de transporte, evitando la duplicidad ineficiente, costos de congestión y otras externalidades".

Página 7 de 10

OSITRAN

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE Nº 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 003

- 26.- Al respecto, según el numeral 2 de la Norma Técnica, esta es aplicable a todos los operadores aéreos que realizan vuelos internacionales (aerolíneas) y a los operadores de aeródromos de donde salen pasajeros al extranjero. Considerando que de acuerdo con el artículo 27 de la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil, los aeropuertos son aeródromos de uso público, la Norma Técnica es aplicable a LAP en su calidad de operador del AIJCh.
- 27.- Contrariamente a lo que señala LAP y conforme con el inciso 5 del literal e) del numeral 6 de la Norma Técnica, esta entidad prestadora, en su calidad de operador del AIJCh, debe realizar funciones de difusión de las medidas de seguridad para el transporte de LAG en vuelos internacionales a través de perifoneo, colocación de letreros y de los sistemas de información de salida y llegada de vuelos (FIDS). En resumen, la difusión sobre los objetos prohibidos como equipaje de mano no es obligación únicamente de las aerolíneas, sino también de LAP.
- 28.- Como se observa en las fotos adjuntas en la absolución del traslado del recurso de apelación (fojas 36-38), LAP ha colocado en el AIJCh paneles a través de los que informa, tanto en idioma inglés como en español, sobre los objetos permitidos y prohibidos de llevar como equipaje de mano. La información consignada en estos anuncios es la siguiente:

Vuelos Internacionales	Vuelos Internacionales
Equipaje de mano PERMITIDO	Equipaje de mano PROHIBIDO
Perfumes, cremas, dentífricos y geles de 100ml (o menos) cada uno.	Botellas o envases con líquidos (agua, gaseosas o licores) de cualquier tamaño
Colocados en una bolsa transparente de con cierre de 20cm x 20 cm.	Perfumes, geles y cremas de más de 100 ml
Solo una bolsa por pasajero	NTC-005-2007-DSA
Se pueden llevar medicinas y comida para bebés necesarios para el vuelo.	
NTC-005-2007-DSA	

- 29.- Estos paneles se encuentran en la puerta de entrada al Control de Preembarque (Exterior del ingreso al *Hall Check-in*), en el ingreso a la zona de pago de la TUUA así como al puesto de control de seguridad.
- 30.- Cabe agregar que LAP cumple con esta obligación desde antes que sucedan los hechos materia del presente procedimiento, tal como consta en el Informe N° 001-10-STSC-OSITRAN elaborado por miembros de la Secretaría Técnica, con relación a la visita inopinada al AIJCh realizada el 29 de abril de 2010. En el numeral 17 del informe en mención se expresa que:

"17.- se pudo constatar la existencia de paneles al momento de ingresar al referido aeropuerto tanto por la entrada nacional como internacional, así como dentro de

Página 8 de 10

OSITRAN

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE Nº 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 003

las instalaciones antes de entrar a los counters, al momento del pago de la TUUA y al momento de pasar la revisión de rayos ubicada en la zona de seguridad, posterior al pago del TUUA. Estos paneles contenían información, tanto en español como en inglés sobre los objetos que estaban permitidos y prohibidos de transportar; si bien esta prohibición es aplicable solo para vuelos internacionales, tal como se puede constatar de las fotos que se adjuntan como anexos, se hace difusión en todas las entradas del aeropuerto para un mayor conocimiento del usuario”.

- 31.- De lo reseñado se colige que LAP cumplió con poner a disposición del usuario de manera adecuada y oportuna, información sobre la prohibición de llevar objetos como el jabón líquido; no obstante la información brindada y disponible a lo largo del AIJCh, la señora Freyre llegó a la zona de seguridad con un jabón líquido que excedía el volumen permitido, y es esto lo que generó su posterior salida de la zona restringida.
- 32.- Esta situación denota que la señora Freyre no actuó con la diligencia debida durante el proceso de embarque pues llevaba como equipaje de mano un objeto prohibido, a pesar que existía información al respecto. LAP sólo cumplió con su obligación de impedir su traslado.
- 33.- En ese orden de ideas, la salida de la zona restringida es exclusiva responsabilidad de la señora Freyre; puesto que si no hubiera llevado como equipaje de mano el jabón líquido, no hubiera necesitado salir a la zona pública y, por lo tanto, tampoco habría pagado nuevamente la TUUA al momento de su reingreso.
- 34.- Ahora bien, con relación a la información sobre el nuevo pago de la TUUA por parte de los usuarios al momento reingresar a la zona restringida, a pesar que la señora Freyre afirma que no se informó y oportuna y adecuada al respecto, de acuerdo con lo remitido por LAP (folios 31y 32), antes de salir de dicha área existe volantes en el que explican expresamente sobre dicho pago; situación que ha sido corroborada por el OSITRAN mediante las diferentes acciones supervisión.
- 35.- En tal sentido, es evidente que LAP ha cumplido con su obligación de establecer mecanismos que permitan a los usuarios mantenerse adecuadamente informados sobre el pago de la TUUA al momento de reingresar a la zona de seguridad. Siendo parte de la diligencia ordinaria de un consumidor razonable informarse adecuadamente, situación que evidentemente no se ha verificado en el presente caso por parte de la señora Freyre.
- 36.- En consecuencia, habiéndose establecido que la señora Freyre es responsable de su salida de la zona restringida a la zona pública del AIJCh, no corresponde que LAP devuelva la TUUA pagada por aquella al momento de su reingreso.

Página 9 de 10

OSITRAN

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 011-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 003

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;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LAP-GAC-C-2010-375 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. mediante la cual se desestima el reclamo presentado por la señora DELMA SOCORRO FREYRE LIRA.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente resolución a DELMA SOCORRO FREYRE LIRA y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. informándoles que la vía administrativa queda agotada.

TERCERO.- 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 y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.

RODOLFO ERNESTO CASTELLANOS SALAZAR
Vice Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN

Página 10 de 10

OSITRAN

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

