



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° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

EXPEDIENTE : 111-2013-TSC-OSITRAN
APELANTE : MAX CHAMORRO SANTILLAN
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00407

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 19 de junio de 2014

SUMILLA: *No es responsabilidad de la Entidad Prestadora la pérdida del vuelo del usuario, si este no actúa con la diligencia debida a fin de ubicar la sala de embarque con anticipación a la partida de su vuelo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor MAX CHAMORRO SANTILLAN (en adelante, el señor CHAMORRO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00407 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora) y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 8 de junio de 2013 el señor CHAMORRO interpuso reclamo ante LAP, indicando que debido a una mala señalización en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez perdió su vuelo con destino a Iquitos, razón por la cual se vio obligado a adquirir un nuevo pasaje para poder llegar a su destino.
- 2.- Mediante carta N° LAP-GRE-C-2013-00308, notificada el 17 de junio de 2013, LAP declaró inadmisibles los reclamos presentados por el señor CHAMORRO argumentando lo siguiente:
 - i.- Con fecha 10 de junio de 2013, LAP remitió un correo electrónico solicitando al apelante información adicional respecto a los hechos materia de reclamo, la que resultaba relevante para resolver el reclamo presentado.
 - ii.- Dicho requerimiento nunca fue objeto de respuesta por el usuario.
 - iii.- En atención a lo previsto en el numeral 10.2.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en adelante, Reglamento de Reclamos de LAP), la Entidad Prestadora declaró inadmisibles los reclamos presentados.



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° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 3.- Con fecha 5 de julio de 2013, el señor CHAMORRO presentó recurso de reconsideración a la resolución que declaró inadmisibile su reclamo, argumentando que por diversos inconvenientes no pudo responder al requerimiento efectuado por LAP. Respecto al reclamo presentado, agrega que debido a la pérdida de su vuelo, se frustraron opciones de negocio y trabajo lo que le ha generado daño. Finalmente adjunta a su correo una fotografía que demostraría la mala señalización existente en el AIJCh.
- 4.- Mediante carta N° LAP-GRE-C-2013-00407, notificada el 26 de julio de 2013, LAP declaró infundado el recurso de reconsideración, argumentando lo siguiente:
- i.- La señalética que adjuntó en el recurso de reconsideración, así como todas las señaléticas instaladas en la zona de embarque del terminal son claras y precisas, las cuales permiten que los pasajeros puedan leerlas con facilidad a fin de acercarse a sus respectivas salas de abordaje.
 - ii.- Al respecto LAP adjuntó fotografías de las señaléticas ubicadas cerca de la sala de embarque N° 13, las que claramente orientan a los usuarios hacia las salas de embarque 1 al 7, ubicadas en el primer nivel del terminal. Dicha señalética permite a los pasajeros que se van a embarcar en vuelos nacionales llegar a sus respectivas salas.
 - iii.- Agrega que de la revisión en el sistema de lectura de la TUUA y de lo informado por la Jefatura de Terminales, se identificó que el apelante pasó por la zona de control 47 minutos antes que cerrara el embarque de su vuelo. Dado lo expuesto, existió tiempo suficiente para encontrar su sala de embarque por lo que la pérdida de su vuelo no puede ser atribuida a LAP.
 - iv.- Finalmente indica que es responsabilidad de cada pasajero presentarse con la debida anticipación a la sala de embarque. Por todo lo antes expuesto, el reclamo presentado debe ser declarado infundado.
- 5.- Con fecha 9 de agosto de 2013, el señor CHAMORRO interpone recurso de apelación argumentando que de conformidad con la normativa de tránsito de las aerolíneas corresponde que su pretensión sea amparada.
- 6.- El 9 de setiembre de 2013, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (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-2013-00407, que declaró infundado el reclamo, añadiendo lo siguiente:
- i.- El señor CHAMORRO cuestiona la idoneidad de la señalética presente en el AIJCh, las que a su criterio, no se ajustan a las señalizaciones presentes en otros aeropuertos internacionales, ni a la normativa de tránsito de las aerolíneas.
 - ii.- Sobre el particular, conforme al anexo 14 del Contrato de Concesión en cuyo numeral 3.2 contiene la relación de distintos Manuales de Planificación, Diseño y Servicio de Aeropuertos, toda la señalética que LAP ha instalado en el terminal, corresponde tanto a



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

UNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

estándares aeroportuarios como a recomendaciones que han sido recogidas en dichos manuales.

- iii.- A juicio del apelante, una señalética que está inclinada 45° hacia la parte superior, no le habría permitido encontrar la sala de embarque N° 7; sin embargo de acuerdo a las señales presentes en el AIJCh, queda claro que el apelante debía entender que su sala de embarque se encontraba descendiendo hacia el primer nivel por el lado izquierdo, el cual era indicado en una segunda señalética que se encontraba muy cerca de las escaleras, al costado de la sala 13°. Esta segunda señalética indica que el usuario debe bajar por las escaleras a fin de dirigirse a las salas de embarque 1 – 7.
- iv.- Dado lo expuesto, se puede concluir que el señor CHAMORRO no fue diligente al momento de transitar por el espigón nacional, en tanto que no observó varias de las señales que resultaban claras e informaban sobre la ubicación de las distintas puertas de embarque.
- v.- Se debe tener en cuenta que el reclamo presentado deriva de la interpretación subjetiva que el apelante otorgó a la señalética en el AIJCh, por lo que el error en la percepción de un usuario no puede dar cabida a algún cuestionamiento sobre la idoneidad de la información provista por LAP, máxime si se tiene en cuenta que de los 40 000 pasajeros que aproximadamente circulan por día en el terminal, sólo se tiene registro de un (1) reclamo respecto a la orientación brindada.
- vi.- El vuelo del señor CHAMORRO con destino a Iquitos, estaba programado para partir a las 06:20 horas, por lo que era responsabilidad del apelante ingresar con la debida anticipación a la zona restringida del AIJCh.
- vii.- De acuerdo a la información proporcionada por la compañía Peruvian Airlines, el apelante realizó el check-in correspondiente a las 05:02 horas, luego procedió a pasar por el Puesto de Control de Seguridad, registrando su paso por la lectora de la TUUA a las 05:21 horas. .
- viii.- Se observa que el apelante contaba con tiempo razonable y suficiente no sólo para ubicar su sala de embarque, sino para solucionar cualquier eventualidad que hubiera podido ocurrir con relación a dicha ubicación. El señor CHAMORRO tuvo tiempo suficiente para contactar con el personal de LAP, con el personal de atención al turista de I-PERU y/o con los agentes de tráfico de las aerolíneas que se encuentran en la zona restringida para que lo apoyaran a ubicar su sala de embarque.
- ix.- En este sentido, en el supuesto que la señalética instalada por LAP pudiera no ser entendida por los pasajeros, no cabe asumir que dicha circunstancia pueda generar la pérdida de su vuelo ya que existen otros medios alternativos de información que se encuentran a disposición de los usuarios.
- x.- Es evidente que frente a una situación similar a la que es materia de reclamo, un usuario diligente que tiene dificultad para entender las señales de dirección, procede a comunicarse con el personal del establecimiento que colocó dichas señales para que le explique su correcta interpretación o para que sea conducido al área que está buscando.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

UNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

xi.- Finalmente agrega que de acuerdo al reporte de la Jefatura de Terminales, el personal de LAP pudo verificar a través de las cámaras de seguridad que el señor CHAMORRO se dirigió a las salas remotas del espigón nacional a las 05:23 horas, ingresando a la sala de embarque N° 7 a las 05:26 horas. Esta afirmación constituye una prueba de que el apelante si llegó dentro del tiempo adecuado para abordar su vuelo en la sala de embarque.

7.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 28 de mayo de 2014, no pudiendo arribarse a un acuerdo debido a la inasistencia del apelante. Por su parte, el 29 de octubre de 2013 se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral de LAP, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor CHAMORRO.
- ii.- Determinar si LAP es responsable de que el apelante no pudiera abordar el vuelo N° Pg 120 IQT.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9.- Del análisis del expediente administrativo se puede establecer que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del señor CHAMORRO de la información brindada por LAP, situación que está prevista como un supuesto de reclamo en el numeral c) del acápite 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP¹ (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP) y en el literal c) 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.

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:

(...)

c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora (...)"

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

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora".

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias



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° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 10.- 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 interposición del recurso de apelación es de 15 días desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 11.- Por su parte, el artículo 28 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone que los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133⁶ de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), el cual dispone que el plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto.
- 12.- En la misma línea, el numeral 1 del artículo 134 de la LPAG dispone que cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio y los feriados no laborables de orden nacional o regional⁷. En virtud a lo expuesto, es posible concluir que el plazo que tiene el usuario para presentar su recurso de apelación se computa en días hábiles.
- 13.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

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

"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

"Artículo 133.- Inicio de cómputo

133.1 *El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.*

133.2 *El plazo expresado en meses o años es contado a partir de la notificación o de la publicación del respectivo acto, salvo que éste disponga fecha posterior".*

7 LPAG

"Artículo 134.- Transcurso del Plazo

134.1 *Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.*

(...)"



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° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- i.- La Carta N° LAP-GRE-C-2013-00407 fue notificada el 26 de julio de 2013.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 20 de agosto de 2013.
 - iii.- El señor CHAMORRO apeló con fecha 9 de agosto de 2013, es decir dentro del plazo legal.
- 14.- 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 existió un defecto en la información brindada por LAP, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁸.
- 15.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y 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 el sistema de información de vuelos

- 16.- De la revisión de los fundamentos de la apelación, se puede advertir que el recurso de apelación se sustenta principalmente en la pérdida del vuelo del señor CHAMORRO como consecuencia de una supuesta mala señalización que existe en el AIJCh, la que no le permitió ubicar la sala de embarque a tiempo.
- 17.- De acuerdo con el Contrato de Concesión del AIJCh, la Tarifa Unificada por Uso de Aeropuertos (en lo sucesivo, TUUA) tiene la finalidad de cubrir los costos por los servicios indicados en el Apéndice 1 del Anexo 5, los que serán de cargo único y exclusivo del concesionario.
- 18.- Adicionalmente, en el Apéndice 1 del Anexo 5 del Contrato de Concesión se señala lo siguiente:

"1. Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA)

- 1.1. Instalaciones y Servicios Aeroportuarios vinculados a la TUUA.

La Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto está relacionada con los diversos servicios aeroportuarios prestados a los pasajeros en las instalaciones del terminal aéreo durante las formalidades de despacho de pasajeros, equipajes, carga y correo; y son los que se señalan a continuación:

→ Orientación

- Circuito cerrado de televisión
- Señalización vertical
- Señalización horizontal
- Sistema de sonido

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".



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° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- Sistema de información de vuelo
- Servicio de información aeronáutica"

- 19.- De lo antes señalado se aprecia que en virtud de la TUUA que pagan los usuarios, LAP está obligado a prestar el servicio de información de vuelos y una adecuada señalización dentro de las instalaciones del AIJCh a favor de los pasajeros.
- 20.- Sobre el particular, cabe indicar que el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN señala que en los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio, corresponde a la Entidad Prestadora, en este caso a LAP, probar que estos se brindaron de conforme a las exigencias del Contrato de Concesión y al ordenamiento legal vigente.
- 21.- En virtud de lo expuesto, la Entidad Prestadora en su escrito de absolución procedió a adjuntar diversas fotografías de la señalética existente en el AIJCH, donde se logra apreciar la orientación que estas brindan a los pasajeros a fin que se acerquen a su sala de embarque.
- 22.- Por su parte y a fin de demostrar la poca claridad de la señalética presente en el AIJCh, el usuario adjuntó 1 fotografía de la señalética que lo habría desorientado, la que consistía en una flecha que apuntaba hacia arriba en un grado de 45°, lo que de acuerdo a su criterio, genera confusión y problemas para ubicar las salas de embarque.
- 23.- Luego de analizar los medios probatorios presentados por ambas partes, se aprecia que en el AIJCh existe más de una señalética que tienen como finalidad dirigir a los pasajeros a sus distintas salas de embarque. Todas estas señales e indicaciones se encuentran a lo largo de los corredores y son fácilmente observables por los usuarios.
- 24.- Dado lo expuesto, si bien el usuario pudo confundirse por una de las señales del terminal, existen muchas otras que indican de forma clara y precisa la ubicación de las distintas salas de embarque. Dichas indicaciones claramente muestran que para dirigirse a las salas 1 a la 7 era necesario bajar al primer nivel por las escaleras que se encuentran frente a la sala de embarque N° 13.
- 25.- Por otro lado, el señor CHAMORRO es un usuario que está dentro del ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁹. Siendo así, es pertinente indicar que de acuerdo con el artículo 104 del Código del Consumidor, cuando el proveedor logra acreditar la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, el proveedor queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a éste¹⁰.

⁹ Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- **Consumidores o usuarios**

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".

¹⁰ Código de Protección y Defensa del Consumidor

"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor



PERU

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° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 26.- En este sentido, tenemos que según lo indicado por LAP que fuera corroborado con el ticket del molinete de la TUUA del señor CHAMORRO, éste pasó por la zona de seguridad del aeropuerto a las 05:21 horas del 8 de junio de 2013, con lo cual este tenía 47 minutos para ubicar su sala de embarque, la misma que cerró sus puertas a las 06:08 horas. Ello demuestra que el apelante había llegado retrasado al aeropuerto, si se tiene en cuenta que a los pasajeros de vuelos nacionales se les recomienda encontrarse una hora antes frente a su puerta de embarque, por lo que existe una falta de diligencia del usuario en este extremo.
- 27.- Asimismo debemos agregar que además de toda la señalética presente en el AIJCh, existe también personal de LAP en las casillas de información y atención al turista, que orienta a los pasajeros y los apoya frente a algún problema o acontecimiento que ocurriera dentro del aeropuerto. En este sentido, si el señor CHAMORRO se hubiera aproximado al personal de LAP, estos le hubieran proporcionado indicaciones respecto de la ubicación de su sala de embarque.
- 28.- Pese a su arribo tardío a las instalaciones del terminal, el señor CHAMORRO contó con 47 minutos desde que paso el registro de la TUUA para ubicar su sala de embarque, por lo que no se puede considerar que es diligente la conducta de un usuario que busca sin éxito una sala de embarque por más de 40 minutos sin aproximarse al personal del terminal a fin de obtener alguna orientación respecto a la ubicación de aquella, más aun cuando su vuelo estaba próximo a partir.
- 29.- De lo expuesto, se concluye que la pérdida del vuelo del señor CHAMORRO se debió a su falta de diligencia, motivo por el cual el recurso de apelación debe ser desestimado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹¹;

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

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

¹¹ **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° 111-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00407 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor MAX CHAMORRO SANTILLÁN; quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L y a MAX CHAMORRO SANTILLÁN la presente resolución.

TERCERO.-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 MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN