



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° 026-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 002

**EXPEDIENTE N°** : 026-2012-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : ESTEFA CABANILLAS NUÑEZ.  
**EMPRESA PRESTADORA** : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00107

## RESOLUCIÓN N° 002

Lima, 15 de junio de 2012

**SUMILLA:** *Cuando un usuario no guarda la diligencia ordinaria sobre la anticipación con la que debe apersonarse al aeropuerto, la entidad prestadora no es responsable por la pérdida del vuelo debido a la tardanza del usuario.*

### VISTO:

El Recurso de Apelación interpuesto por la señora ESTEFA CABANILLAS NUÑEZ, (en lo sucesivo, la señora CABANILLAS, la apelante o la usuaria), contra la decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00107, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 9 de febrero de 2012, la señora CABANILLAS presentó reclamo ante LAP solicitando que ésta le restablezca el boleto de avión para viajar a la ciudad de Buenos Aires, debido a que el 7 de febrero de 2012 al pasar por el control de seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en lo sucesivo, el AIJCh), el personal de seguridad demoró mucho en la revisión de su equipaje de mano, lo cual originó la pérdida de su vuelo LA 4641A con destino a Buenos Aires. Para sustentar lo dicho ofrece como medio probatorio que LAP revise las cámaras de seguridad y verifique lo sucedido en el alegado incidente.
- 2.- LAP mediante Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00107 notificada el 05 de marzo de 2012, declara INFUNDADO el reclamo presentado por la señora CABANILLAS aduciendo que:
  - i.- Luego de las investigaciones realizadas se ha podido identificar los siguientes hechos:





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° 026-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 002

- ✓ 11:41 horas: La señora Cabanillas realizó su *check-in* en los mostradores de la aerolínea LAN (en adelante, LAN).
  - ✓ 11:55 horas: Hora en la que la señora Cabanillas debía presentarse en la puerta de embarque de su vuelo, según lo indicado por LAN en su *boarding pass*.
  - ✓ 12:04 horas: La señora Cabanillas pasó por el molinete del AIJCh, de acuerdo a lo señalado en los registro de su *sticker* TUUA.
  - ✓ 12:55 horas: Hora programada de salida del vuelo LA 4641, que debía embarcar la señora Cabanillas.
- ii.- La señora CABANILLAS realizó su chequeo 1 hora y 14 minutos antes de la hora de salida programada de su vuelo y sólo 14 minutos antes de la hora en la que debía estar en la sala de embarque. Como consecuencia de ello, habría iniciado tarde su proceso de embarque y al ingresar a los Controles de Seguridad, ya se encontraba retrasada.
- iii.- Es responsabilidad de cada pasajero presentarse con la debida anticipación en el AIJCh y la sala de embarque respectiva. Siendo que, la causa determinante de la pérdida del vuelo no es la atención que le brindó el personal de seguridad en la inspección del equipaje.
- 3.- Con fecha 13 de marzo de 2012, la señora CABANILLAS interpuso recurso de apelación, indicando que la negligencia y demora del personal de LAP ocasionó que perdiera su vuelo a la ciudad de Buenos Aires. Por lo que solicita, se le re programe una fecha para realizar su viaje.
- 4.- LAP con fecha 29 de marzo de 2012, procedió a elevar el expediente administrativo al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) adjuntando su escrito de absolución del recurso presentado, manifestando que la apelante inició su proceso de embarque casi dos horas después de la hora a la que tenía que estar en el AIJCh. En ese sentido, al momento de iniciar su proceso de chequeo y también al ingresar a las controles de seguridad, la apelante ya se encontraba retrasada. Siendo que es responsabilidad de cada pasajero presentarse con la debida anticipación en el AIJCh y posteriormente a la sala de embarque, la responsabilidad de la pérdida del vuelo es atribuible exclusivamente a la apelante.
- 5.- La Secretaría del TSC mediante Oficio N°182-12-STSC-OSITRAN, le requirió a LAP la remisión del video de la cámara de seguridad de la zona de inspección en donde se observen los hechos ocurridos. Con fecha 27 de abril de 2012, dio respuesta al mencionado oficio indicando que las imágenes de los hechos materia de reclamo no fueron separadas, por lo mismo fueron borradas, debido a que no se consideró necesario su

almacenaje, ya que el reclamo versaba sobre una pérdida de vuelo como consecuencia de una demora en la inspección el equipaje de mano.

- 6.- Mediante Resolución N° 001 el TSC dispuso la realización de las Audiencias de Conciliación y Vista de la Causa, llevándose a cabo esta última el 08 de junio de 2012, en la que informaron oralmente los representantes de LAP, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- Como cuestiones en discusión a dilucidar en la presente resolución tenemos:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de LAP;
  - ii.- Establecer si corresponde que LAP restituya a la señora CABANILLAS un boleto de avión a la ciudad de Buenos Aires.

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

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

- 8.- De conformidad con el artículo 10.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP<sup>1</sup> (en lo sucesivo, Reglamento de LAP), concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de LAP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde la notificación respectiva.
- 9.- La resolución materia de impugnación fue notificada a la señora CABANILLAS el 05 de marzo de 2012. El recurso de apelación fue

<sup>1</sup> Reglamento de LAP, aprobado por la Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN.

"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".*

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

"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".*



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° 026-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 002

presentado el 13 de marzo de 2012, encontrándose dentro del plazo legal previsto.

- 10.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444<sup>3</sup>, al tratarse de una diferente interpretación de las pruebas respecto de si LAP es responsable por la pérdida del vuelo de la señora CABANILLAS.
- 11.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por ley, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

- 12.- De conformidad con lo expresado en el reclamo y el recurso de apelación, la señora CABANILLAS señala que la demora en la revisión de su equipaje realizado por el personal de LAP durante su proceso de embarque, fue lo que ocasionó que perdiera el vuelo, por lo que pide que se le reintegre el pasaje del avión. Sin embargo, esto es negado por LAP aduciendo que la apelante llegó tarde al chequeo y a los controles de seguridad.
- 13.- De lo dicho, se evidencia que estamos ante un cuestionamiento de la calidad del servicio del proceso de embarque relacionado con el tiempo de atención en la zona de seguridad.
- 14.- La señora CABANILLAS es una usuaria que está dentro del ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>4</sup>, además tiene la condición de adulto mayor que le otorga el derecho a tener una atención preferente, lo que implica exonerarlos de turnos o de cualquier otro mecanismo de espera<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General

**"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".*

<sup>4</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante la 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".*

<sup>5</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor

**"Artículo 41º.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad"**

*41.1.- El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad".*



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° 026-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 002

- 15.- No obstante los derechos antes referidos, 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 éste<sup>6</sup>.
- 16.- Al respecto, debe señalarse que la señora CABANILLAS debió estar tres horas antes de su embarque en el AIJCh, entendiéndose que así fue informado por la respectiva aerolínea. De no haber sido así, LAP no tiene responsabilidad sobre ello, además en su página web se difunde esta información<sup>7</sup>.
- 17.- Adicionalmente a lo dicho, de conformidad con el ticket de *check-in* emitido por la aerolínea (fojas 2) el vuelo de la señora CABANILLAS estuvo programado para las 12:55 p.m. y debía estar con una hora de anticipación en la puerta de embarque, es decir, a las 11:55 a.m., caso contrario se le advierte que podría no ser embarcada en el vuelo.
- 18.- LAP presenta como medio probatorio de que la señora CABANILLAS llegó tarde a los diferentes controles, lo informado vía correo electrónico por personal de la aerolínea (fojas 7) según el cual la apelante realizó su chequeo a las 11:41 horas. Lo manifestado por la empresa de transporte aéreo se corrobora con el reporte del *Boarding* (fojas 6) de dicha señora

Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

"Artículo 1.- Objeto de la Ley

Dispóngase que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas

Artículo 2.- Obligaciones

Las entidades públicas y privadas de uso público deben:

(...)

5. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley".

<sup>6</sup> Código del Consumidor

"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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

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

<sup>7</sup> Ver: [http://www.lap.com.pe/lap\\_portal/tvueloint.html](http://www.lap.com.pe/lap_portal/tvueloint.html) (página visitada el 13 de junio de 2012):

"Check-In

Para vuelos internacionales, se recomienda al pasajero llegar **con tres horas de anticipación**. Una vez en el aeropuerto, deberá tener a la mano el pasaporte y el pasaje para el ingreso al hall central, en donde se realiza el proceso de preembarque. Deberá verificar cuáles son los mostradores de check-in asignados a su aerolínea".





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° 026-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 002

según el cual pasó por el molinete e ingreso a la zona de seguridad a las 12:04 horas, es decir, con mucho tiempo de retraso del recomendado para estar en la puerta de embarque.

- 19.- Siendo esto así, los medios de prueba descritos acreditan que la señora CABANILLAS al momento de hacer su *check-in* y pasar a la zona de seguridad ya se encontraba retrasada, lo cual evidencia que no fue diligente para realizar su proceso de embarque ya que llegó tarde, situación que es de su entera responsabilidad.
- 20.- A lo advertido cabe agregar que la señora CABANILLAS adjunta copia simple de la denuncia N° 032-12-DIRSEAER-CPNP-AIJCH-SIDF en la cual se apunta que manifestó que el personal de seguridad de LAP decomiso dos *shampoos* marca Johnson.
- 21.- Con relación a este tema, LAP informa adecuadamente a lo largo del AIJCh a través de paneles<sup>8</sup> y en su página web<sup>9</sup> sobre cuáles son los productos prohibidos de transportar como equipaje de mano en vuelos internacionales de la siguiente forma:

Vuelos Internacionales <b>Equipaje de mano PERMITIDO</b>	Vuelos Internacionales <b>Equipaje de mano PROHIBIDO</b>
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	

- 22.- No obstante la información difundida por LAP, la señora CABANILLAS, tal como lo ha manifestado, llevó como parte de su equipaje de mano dos *Shampoos*, lo cual implicó mayor tiempo de control de seguridad ya que el personal encargado debió identificar dichos productos prohibidos e indicarle a la usuaria que los deseche.
- 23.- Sin duda esta situación también es responsabilidad de la señora CABANILLAS al haber llevado consigo productos prohibidos a pesar que la información se encuentra adecuadamente difundida en el AIJCh y en la página web de LAP.
- 24.- De lo expresado se concluye que la pérdida del vuelo de la señora CABANILLAS se debió a su falta de diligencia, motivo por el cual el recurso

<sup>8</sup> Ver el Expediente N° 011-2009-TSC-OSITRAN.

<sup>9</sup> Ver: [http://www.lap.com.pe/lap\\_portal/aviso.html](http://www.lap.com.pe/lap_portal/aviso.html) (página visitada el 13 de junio de 2012).





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° 026-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 002

de apelación debe ser desestimado y confirmarse la decisión de LAP que declaró infundado el reclamo de la mencionada señora.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00107 de fecha 05 de marzo de 2012 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L; quedando agotada la vía administrativa.

**SEGUNDO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora ESTEFA CABANILLAS NUÑEZ y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

**TERCERO.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en la página web institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

**Con la intervención de los señores vocales Rodolfo Ernesto Castellanos Salazar, Héctor Ferrer Tafur, Ana María Granda Becerra y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.**

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**  
Presidente  
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS  
OSITRAN