



EXPEDIENTE N° : 006-2012-TSC-OSITRAN
APELANTE : ROSA MARÍA SALAZAR SALAS
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00030.

RESOLUCIÓN N° 002

Lima, 11 de mayo de 2012

SUMILLA: *Si un reclamo es declarado inadmisibile, el usuario puede impugnar dicha decisión o presentar uno nuevo dentro del plazo legal previsto.*

VISTO:

El Expediente N° 006-2012-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por la señora ROSA MARÍA SALAZAR SALAS (en lo sucesivo, la señora SALAZAR o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00030, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Mediante reclamo de fecha 8 de julio de 2011, la señora SALAZAR solicitó a LAP se le reembolse la suma de US\$ 107,00 (ciento siete y 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica) por concepto de penalidad que debió pagar por su pasaje, ya que perdió el vuelo LAN 1630 debido a que el personal de seguridad de la Entidad Prestadora se demoró al revisar su equipaje de mano y sus objetos personales, señalando que la demora se produjo porque el referido personal de seguridad no contaba instrumentos necesarios para efectuar su trabajo, pues afirma *"que al ver su maleta de mano (bolsa) estaba protegido con hilos y pavilo fueron a buscar una tijera y la dejaron esperando más de media hora"*.
- 2.- Mediante correo electrónico de fecha 13 de julio de 2011, LAP solicitó a la señora SALAZAR que en el plazo máximo de 2 días hábiles precise el número del *"sticker TUUA"*, que remita el escaneado de su *"boarding pass"*, así como cualquier otro documento o información que considere relevante a efectos de sustentar su reclamo.



- 3.- Mediante Carta LAP-GCCO-C-2011-00387 remitida a la señora SALAZAR vía correo electrónico el 22 de agosto de 2011, LAP declaró inadmisibles sus reclamos, conforme con el numeral 10.2.1 de su Reglamento de Atención de Reclamos (en adelante el Reglamento de LAP). Cabe agregar que en el correo se le informó a la señora SALAZAR que, en el supuesto que no se encuentre conforme con lo decidido, tenía 15 días útiles para impugnar, contados a partir de la respectiva notificación.
- 4.- Mediante correo electrónico de fecha 23 de agosto de 2011, la señora SALAZAR, le indicó a LAP que la comunicación de fecha 13 de julio de 2011, en la que se le requería documentación adicional, le habría llegado a su "bandeja de correo no deseado" toda vez que no lo recibió, solicitando que se mantenga el plazo inicial de dos (2) días hábiles para presentar la referida documentación.
- 5.- Con fecha 24 de agosto de 2011 LAP le reiteró a la señora SALAZAR que, en el supuesto que no se encuentre conforme con lo resuelto, tenía 15 días útiles para impugnar dicha decisión.
- 6.- Con fecha 28 de diciembre de 2011, la señora SALAZAR presentó un nuevo reclamo reiterando los hechos ocurridos el 08 de julio de 2011, añadiendo además lo siguiente:
 - i.- Que la inadmisibilidad no es un pronunciamiento sobre el fondo, por lo cual, está habilitada a presentar nuevamente un reclamo.
 - ii.- De acuerdo a los principios del Procedimiento Administrativo: a) Principio de Impulso de Oficio, LAP estaba en la facultad de solicitar la información que se le requería a la compañía aérea LAN, cosa que no hizo; b) Principio de Simplicidad, que elimina toda complejidad necesaria, pues al encontrarse fuera del país, le era difícil encontrar los documentos que se le exigía, además de que como bien se sabe la tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) Nacional e Internacional que la señora Pamela Bello "arbitrariamente" le solicitó, está incluida actualmente en los pasajes aéreos, por lo que no era exigible su presentación.
- 7.- Mediante Carta LAP-GCCO-C-2012-00030 notificada el 18 de enero de 2012 a la señora SALAZAR, LAP declaró improcedente el reclamo por haber sido interpuesto fuera de plazo, informándole que tiene la posibilidad de impugnar dicha decisión.
- 8.- Con fecha 03 de febrero de 2012, la señora SALAZAR interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP-GCCO-C-2012-00030 señalando la referida decisión atenta contra su derecho al debido procedimiento, puesto que de acuerdo con la carta del 22 de agosto de 2011,



al no haberle otorgado un plazo para subsanar, queda habilitada hasta que no se declare en abandono el expediente.

9.- LAP elevó y absolvió el recurso de apelación el 24 de febrero de 2012, solicitando al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, TSC) que confirme en todos sus extremos la carta LAP-GCCO-C-2012-00030, argumentando que:

- i.- El pedido formulado por la señora SALAZAR para que se extienda el plazo inicial de 2 días útiles para presentar la documentación que solicitaba, lo cual implicaba extenderlo hasta 29 días útiles, resultaba atípico y contrario a la regulación de la materia.
- ii.- Se le informó oportunamente a la señora SALAZAR que no era posible acceder a lo solicitado, pero que en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto, podía interponer un recurso impugnatorio contra la carta de respuesta a su reclamo.
- iii.- El reclamo de la señora Salazar del 28 de diciembre de 2011, fue presentado 118 días útiles después de suscitados los hechos, razón por la cual fue declarado improcedente, tal como lo establece el Reglamento de Reclamos de LAP.

10.- Según consta en el acta de Audiencia de Conciliación del 26 de abril de 2011, la señora SALAZAR no asistió a ésta. La vista de la causa se realizó sólo con la asistencia del representante de LAP quien informó oralmente, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

11.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación.
- ii.- Determinar si el reclamo de la señora SALAZAR fue interpuesto sobre el plazo y de ser así establecer si LAP tiene responsabilidad por los daños que dicha usuaria alega.

III.- ANÁLISIS

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



- 12.- De conformidad con el artículo 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo que tienen los usuarios para la interposición del recurso de apelación contra el documento que contiene la decisión de LAP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde que dicho acto fue notificado.
- 13.- La resolución que la señora SALAZAR impugna le fue notificada el 19 de enero de 2012. El recurso de apelación fue presentado el 3 de febrero de 2012, encontrándose dentro del plazo de 15 días hábiles para su interposición.
- 14.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG³, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la nulidad y la responsabilidad de los daños ocasionados durante la prestación del servicio de descarga.

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

- 15.- En primer lugar, corresponde analizar si el reclamo de la señora SALAZAR fue interpuesto en el plazo previsto normativamente. De acuerdo con el

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L., 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".

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, 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".

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".



Reglamento de Reclamos de LAP el Usuario del Aeropuerto "Jorge Chávez" debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo. Esta disposición es concordante con los artículos 12 y 36 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

- 16.- Sobre el particular, los hechos materia del reclamo ocurrieron el 08 de julio de 2011 y el reclamo objeto de este procedimiento fue presentado el 28 de diciembre de 2011, es decir, se encontraba fuera de plazo el cual venció el 6 de octubre de 2011.
- 17.- Al respecto, la señora SALAZAR indica que al no habersele dado plazo para subsanar los defectos de su reclamo, queda habilitada para presentar nuevamente el reclamo.
- 18.- Sobre el particular, y conforme consta en el expediente, en el plazo de 3 días hábiles que le otorgaba el reglamento vigente en la fecha⁴, LAP solicitó a la señora SALAZAR que subsane su reclamo otorgándole para ello 2 días hábiles.
- 19.- La señora SALAZAR no cumplió con el requerimiento, por lo que LAP de manera acorde con su reglamento vigente declaró inadmisibile el reclamo de fecha 08 de julio de 2011.
- 20.- El plazo adicional que solicitó la señora SALAZAR cuando se le notificó la decisión de inadmisibilidad se encontraba fuera de plazo. Ante esta situación la señora SALAZAR tenía dos opciones:
 - a) Impugnar la decisión que declara inadmisibile su reclamo, tal como le fue informado por LAP; o,
 - b) Presentar un nuevo reclamo en el plazo que no sobrepase los 60 días de ocurridos los hechos, es decir, tenía hasta el 6 de octubre para presentar un nuevo reclamo.

21.- En el presente caso la señora SALAZAR si bien interpuso un nuevo reclamo éste fue presentado con fecha posterior a los 60 días de ocurridos los hechos. Por otro lado, el plazo adicional que la señora SALAZAR solicitó el 23 de agosto de 2011, después que se le notificó la inadmisibilidad de su

⁴ "Aprobado mediante Resolución N° 038-2008-CD-OSITRAN. Posteriormente derogado por la Resolución N° 50-2011-CD-OSITRAN.

REGLAMENTO DE RECLAMOS DE LAP

10.2 Tramitación de los reclamos:
(...)

10.2.1 Inadmisibilidad: La Gerencia General de la Entidad Prestadora, o el representante que ésta designe, dentro de los tres (3) días hábiles de recibido el reclamo, debe evaluar si cumple con los requisitos señalados en el numeral precedente. Si el usuario hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará en plazo de dos (2) días para que subsane la omisión.

(...)"



reclamo, no era procedente, razón por la cual LAP le informó que podía interponer los recursos impugnatorios respectivos, sin embargo, tampoco realizó tal acción.

22.- Siendo esto así, la decisión de LAP y la cuestión de fondo que se pretende recurrir mediante el recurso de apelación ha quedado firme, por lo que corresponde manifestar que el usuario en cuestión perdió el derecho de cuestionar a través del procedimiento de reclamos.

23.- En consecuencia, corresponde confirmar la improcedencia declarada por LAP en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00030 remitida el 18 de enero de 2012 vía correo electrónico, sin corresponder el análisis sobre el fondo del asunto.

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.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación interpuesto por la señora ROSA MARÍA SALAZAR SALAS y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. contenida en la Carta LAP-GCCO-C-2012-00030; quedando agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- PONER en conocimiento de la señora ROSA MARÍA SALAZAR SALAS y de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

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, Ana María Granda Becerra y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.


JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN