



EXPEDIENTE N° : 196-2015-TSC-OSITRAN
APELANTE : RODOLFO DE AMAT LOZA
ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00541

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de mayo de 2017

SUMILLA: *Si no se acredita el presunto servicio defectuoso brindado por parte de la Entidad Prestadora y los daños invocados por el usuario, entonces no es posible declarar su responsabilidad.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor RODOLFO DE AMAT LOZA (en adelante, señor DE AMAT o apelante) contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00541 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES**

1. El 5 de octubre de 2015, el señor DE AMAT presentó un reclamo ante LAP manifestando lo siguiente:
 - i.- Al pasar por el arco detector de metales del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH) sonó la alarma, por lo que solicitó al personal de LAP que lo dejara pasar por segunda vez por dicho control al haberse percatado de que lo que había activado la alarma fueron las monedas guardadas en su billetera, que había olvidado dejar en las bandejas dispuestas para dicho fin.
 - ii.- No obstante ello, el personal de LAP no accedió a dicha solicitud y procedió a realizarle una inspección manual, ordenándole para ello que permaneciera de pie y extendiera las piernas y brazos, medida que considera desproporcionada y afectó su dignidad.
2. Mediante la Carta LAP-GRE-C-2015-00541, LAP resolvió el reclamo presentado por el señor DE AMAT, declarándolo infundado por los siguientes argumentos:



- i.- En virtud a lo establecido en el Programa de Seguridad Aeroportuaria, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), toda persona deberá de ser sujeta a una inspección antes de ingresar a la zona de seguridad restringida del AIJCH. Dicha inspección puede ser realizada a través del uso de equipos, de una inspección manual (cacheo) o una combinación de ambos.
 - ii.- El personal de seguridad de LAP está obligado a cumplir estrictamente las disposiciones establecidas por la DGAC. En ese sentido, cuando un pasajero activa el pórtico de seguridad, el personal de LAP está obligado a realizar una inspección física.
 - iii.- En el presente caso se pudo conocer que cuando el señor DE AMAT pasó por el arco detector de metales se activó la alarma, motivo por el cual, el personal de seguridad de LAP le informó que debía realizar una inspección física con el detector de metales manual, lo que resultaba conforme con las disposiciones de inspección establecidas.
 - iv.- En ese sentido, resulta errado afirmar que se habría brindado un trato indigno al señor DE AMAT ya que la inspección realizada se realizó cumpliendo estrictamente la normativa aplicable.
3. Con fecha 18 de noviembre de 2014, el señor DE AMAT interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00541, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y agregando lo siguiente:
- i.- Antes de pasar por el control de rayos x dejó sus bienes metálicos o con partes metálicas en las bandejas dispuestas para dicho fin. Sin embargo, al pasar por el arco de control la alarma se activó nuevamente, por lo que solicitó al personal de LAP se le permitiera pasar el control por segunda vez, al haberse percatado que había olvidado dejar su billetera en la bandeja y esta contenía monedas. Sin embargo, el personal de LAP no accedió a su solicitud, no permitiéndole pasar por el arco de control por segunda vez.
 - ii.- A continuación, el inspector de LAP, de manera descortés y matonesca, le hizo poner de pie sobre una zona elevada y extender los brazos y piernas, ordenándole que diera la vuelta, como si fuera un delincuente, situación que se produjo ante otros pasajeros, todo lo cual se encuentra registrado en las cámaras de seguridad del aeropuerto, las mismas que deberán ser presentadas por LAP al procedimiento para su valoración por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC).
 - iii.- El personal de LAP le mostró el manual de inspección de pasajeros del AIJCH, documento en el cual se indica que en aquellos casos en los cuales la alarma de seguridad se activa cuando un pasajero pasa por el arco de rayos x, se debe permitir al pasajero pasar por segunda vez por dicho control; habiéndose incumplido con dicha disposición en su caso.



- iv.- Luego de ello, solicitó el Libro de Reclamaciones para poder registrar un reclamo por el maltrato sufrido, sin embargo, únicamente se le entregó un formato para la atención de reclamos, lo que evidenciaba que no tenían Libro de Reclamaciones.
4. El 7 de diciembre de 2015, LAP elevó al TSC el expediente administrativo y su correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos que sustentaron su decisión; agregando lo siguiente:
- i.- Las modalidades de inspección que permite el Programa de Seguridad del AIJCH son las siguientes: (i) inspección con el uso de equipos, como es el caso del pórtico de seguridad y del detector manual de metales (conocido como Garret); (ii) inspección manual (cacheo); o, (iii) combinación de ambas modalidades de inspección (uso de equipos más inspección manual).
 - ii.- El oficial de seguridad, atendiendo a las circunstancias y al caso concreto, determina el tipo de inspección que aplica al pasajero o usuario y sus pertenencias. Dicho programa no establece posibilidad alguna de que el pasajero o usuario determine –a su discreción– el tipo de inspección que se debe realizar.
 - iii.- En el presente caso, el personal de seguridad de LAP realizó la inspección utilizando equipos, inicialmente mediante el pórtico de seguridad y luego mediante el detector de metales. Como se ha indicado previamente, esta forma de inspección se encuentra establecida en el Programa de Seguridad del AIJCH, razón por la que no puede afirmarse que se maltrató al señor DE AMAT cuando se realizó el procedimiento de inspección.
 - iv.- El documento que le fue mostrado al señor DE AMAT el día de los hechos fue un documento interno del área de seguridad del AIJCH para la inspección de personas. Si bien dicho documento establece como una alternativa que en caso de activación del pórtico de seguridad el pasajero puede pasar por segunda vez por dicho equipo, debe quedar claro que no contempla supuesto alguno de elección por parte del pasajero para decidir qué tipo de inspección es la que debe realizársele.
 - v.- Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que dicho documento debe analizarse conjuntamente con el Programa de Seguridad del AIJCH, que establece la obligación para el oficial de seguridad de emplear alguna de las modalidades de inspección (con el uso de quipos, manual o una combinación de ambos).
 - vi.- Los usuarios de LAP pueden presentar sus reclamos utilizando los formatos de reclamo dispuestos en diversos lugares del terminal, esto es, por vía telefónica, correo electrónico, fax o Libro de Reclamaciones, teniendo a su disposición información sobre la existencia de estos medios para presentar sus reclamos.
 - vii.- En el presente caso el señor DE AMAT utilizó un formato para presentar su reclamo, el mismo que fue atendido por LAP al brindársele respuesta. En ese sentido, no es verdad que LAP no cuente con Libro de Reclamaciones.



5. Como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, en la audiencia de conciliación programada para el 14 de febrero de 2017, no se pudo llegar a un acuerdo debido a la inasistencia del apelante. Asimismo, el 15 de febrero de 2017 se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral de LAP, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Son cuestiones en discusión a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Analizar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la carta LAP.
 - ii.- Determinar si, de ser el caso, corresponde amparar el reclamo presentado por el señor DE AMAT.

III. 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 cuestionamiento del señor DE AMAT respecto de la calidad del servicio de seguridad y el daño que le habría generado la prestación inadecuada de dicho servicio. En ese sentido, se evidencia que dichos hechos están contenidos en los supuestos de reclamo previstos en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)¹, así como en los literales c) y d) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP)², 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 Reclamos de OSITRAN**, 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.

d) 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".

² **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP**. Aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

(...)

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.

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".

³ **Reglamento de Reclamos 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.



8. De conformidad con el numeral 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 hábiles 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 LAP-GRE-C-2015-00541 fue notificada al señor DE AMAT el 28 de octubre de 2015.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 18 de noviembre de 2015.
 - iii.- El señor DE AMAT apeló con fecha 18 de noviembre de 2015, es decir, dentro del plazo legal.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, este se fundamenta en una cuestión de puro derecho, puesto que como cuestión principal debe determinarse si el servicio de seguridad dentro de la infraestructura del AIJCh fue brindando de acuerdo con el marco jurídico vigente, 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).

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 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 OSITRAN**

"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 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".



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 la normativa aplicable

12. La Ley N° 26917 creó el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran, como organismo público encargado de normar, regular y supervisar los mercados relativos a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público⁷; encomendándole además la función de atender y resolver reclamos de los usuarios de los servicios que supervisa, velando por la eficacia y celeridad de la tramitación de los mismos⁸.
13. Asimismo, la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece que es función de los organismos reguladores, entre ellos, el Ositran, resolver los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan, a efectos de lo cual cuentan con un Tribunal de Solución de Controversias como última instancia administrativa, siendo que lo resuelto por el citado órgano colegiado resulta de obligatorio cumplimiento y constituye precedente vinculante en materia administrativa⁹.

⁷ LEY N° 26917, LEY DE SUPERVISIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO Y PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AEREO

Artículo 2.- Creación de OSITRAN

Créase el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público -OSITRAN- como organismo público descentralizado adscrito al Sector Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, con personería jurídica de Derecho Público Interno y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

⁸ LEY N° 26917, LEY DE SUPERVISIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORTE DE USO PÚBLICO Y PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AEREO.

Artículo 7º. Funciones

7.1. Las principales funciones de OSITRAN son las siguientes:

(...)

n) Expedir las directivas procesales para atender y resolver reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y celeridad de dichos trámites.

⁹ LEY N° 27332, LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Artículo 3.- Funciones

3.1. Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

(...)

f. Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

Artículo 9.- Del Tribunal de Solución de Controversias

9.1. Los Organismos Reguladores contarán con un Tribunal de Solución de controversias como última instancia administrativa. Lo resuelto por el Tribunal es de obligatorio cumplimiento y constituye precedente vinculante en materia administrativa.

(...)



14. En línea con lo expuesto, el artículo 37° del Reglamento General del Ositran, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, establece su facultad para resolver en vía administrativa los reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y usuarios¹⁰.
15. En el caso de solución de reclamos de un usuario de la infraestructura nacional de transporte de uso público, de acuerdo al artículo 38° de la referida Ley, en primera instancia, resulta competente la Entidad Prestadora y, en segunda instancia, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Ositran, en vía de apelación, con lo cual se agota la vía administrativa¹¹.
16. En ese sentido, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositran, aprobado por el Consejo Directivo mediante Resolución 019-2011-CD-OSITRAN¹², establece que es competente cuando el reclamo tenga su origen en hechos relacionados con la prestación del servicio a cargo de una Entidad Prestadora que sea regulada y/o supervisada por dicho ente, encontrándose entre las materias sobre las cuales podrían versar tales

¹⁰ REGLAMENTO GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO – OSITRAN.

Artículo 37°.- Funciones de Solución de Controversias y de Atención de Reclamos.

El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y entre éstas y Usuarios. Quedan excluidas de las funciones de solución de controversias y reclamos, aquellas que son de competencia del INDECOPI. Las funciones de solución de controversias y de atención de reclamos comprenden la conciliación de intereses. De llegarse a una conciliación y de ser ésta aprobada por el OSITRAN, se da por terminada la controversia correspondiente. El OSITRAN puede actuar como institución organizadora de arbitrajes para resolver las controversias entre Entidades Prestadoras y Usuarios; y las controversias sobre materias de libre disposición de las partes de los Contratos de Concesión.

¹¹ REGLAMENTO GENERAL DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO – OSITRAN. CAPITULO V. FUNCIONES DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y RECLAMOS.

Artículo 38°. Órganos Competentes para el ejercicio de las funciones de Solución de Controversias y atención de Reclamos.

Los Cuerpos Colegiados son competentes para resolver, en primera instancia, las controversias que se presenten entre dos Entidades Prestadoras. Del mismo modo, son competentes para resolver, en primera instancia, las controversias que se presenten entre una Entidad Prestadora y un Usuario intermedio, con relación al cumplimiento e interpretación de los Contratos de Acceso y Mandatos de Acceso. La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un Usuario por los servicios prestados por ésta, así como por los reclamos que presente un Usuario intermedio, con relación al acceso a las Facilidades Esenciales, antes de la existencia de un Contrato de Acceso, de conformidad con el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público. Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados del OSITRAN y las Entidades Prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN. Las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a consideración de los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que apruebe el Consejo Directivo.

¹² REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN.

Artículo 2. Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en: a) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean reguladas por OSITRAN; b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN; c) Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios; d) El cumplimiento de otras obligaciones legales no incluidas en los literales anteriores y no expresamente asignadas a otros órganos o instancias del OSITRAN. (...)



reclamos la calidad y oportuna prestación de los servicios, así como los daños o pérdidas en perjuicio del usuario que son de responsabilidad de la Entidad Prestadora¹³.

17. En cuanto al marco normativo aplicable para la protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores, el artículo 63° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que son de aplicación las disposiciones de este cuerpo legal, en lo que resulte pertinente, así como la regulación sectorial correspondiente, que desarrolla a través de sus normas reglamentarias los principios señalados en dicho Código. En ese sentido, el citado artículo también establece que la entidad encargada de velar por el cumplimiento de la regulación de protección al consumidor prevista es el organismo regulador respectivo¹⁴.
18. Teniendo en cuenta lo dispuesto por las normas citadas, en el presente caso se verifica que la normativa aplicable involucra, además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor; siendo el Ositran el organismo competente para emitir pronunciamiento sobre los hechos reclamados.
19. Ahora bien, en materia de daños es importante resaltar que el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios¹⁵ (en adelante, RUTAP),

¹³ **REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN.**
Artículo 33°. Objeto del Procedimiento.

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

(...)

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- d) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son de responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- e) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios (...).

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA 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. Para los efectos del cumplimiento de la finalidad señalada, el organismo regulador debe, entre otros, efectuar la permanente fiscalización de la medición del servicio, de las condiciones de facturación, y desarrollar sus facultades de sanción, cuando corresponda.

¹⁵ **Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN**

"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:

(...)

j) 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.



establece por un lado, que los usuarios tienen derecho a la reparación por aquellos daños que sean provocados por negligencia de los funcionarios o dependientes de la Entidad Prestadora. Asimismo, señala que en los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto a dichos daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

20. Como se indicó, el RUTAP establece que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho para estos y una obligación para la Entidad Prestadora. A efectos de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

Sobre la probanza de los daños

21. Respecto al resarcimiento de los daños y perjuicios, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"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 inejecución 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 inejecución. Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

22. Como se desprende del citado artículo, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios cuando son consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

23. Asimismo, el artículo 1331 del Código Civil establece lo siguiente:

"Artículo 1331.- La prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía también corresponde al perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso".

24. Tal como se puede apreciar del citado artículo, la prueba de los daños y perjuicios, así como la cuantía de estos, le corresponde al perjudicado por la inejecución de la obligación.

25. Por otro lado, el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC) establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos:

"Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



26. En este punto es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño¹⁶, el nexo causal (entre el hecho y el daño) y el daño. Al respecto, con un poco más de detalle, Juan Espinoza Espinoza señala que los elementos constitutivos de la responsabilidad civil (contractual o extracontractual) son¹⁷:

- La imputabilidad: la capacidad que tiene el sujeto para hacerse responsable civilmente por los daños que ocasiona.
- La ilicitud o antijuridicidad: la constatación que el daño causado no está permitido por el ordenamiento jurídico.
- El factor de atribución: el supuesto justificante de la atribución de responsabilidad del sujeto.
- El nexo causal: la vinculación entre el evento lesivo y el daño producido.
- El daño: que comprende las consecuencias negativas derivadas de la lesión de un bien jurídico tutelado.

27. Ahora bien, tomando en consideración lo expuesto en los párrafos precedentes, cabe analizar si efectivamente hubo un exceso por parte del personal de seguridad de LAP al aplicar el procedimiento de inspección manual al señor DE AMAT antes de su ingreso a la zona restringida del AIJCH.

28. Como se ha señalado precedentemente, la seguridad es un servicio aeroportuario que LAP está obligado a brindar en la medida que ello se encuentra establecido en el contrato de concesión celebrado con el Estado Peruano.

29. En efecto, la Ley de Seguridad de la Aviación Civil¹⁸ establece que los operadores de aeródromos están obligados a cumplir con el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, documento que en el literal b) del numeral 2 de la Parte IX establece lo siguiente:

"Los Operadores de Aeródromos elaborarán y aplicarán un Programa de Seguridad de Aeródromos de acuerdo al RAP-107, con el objeto de satisfacer los requisitos del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (AVSEC) y deberá ser aprobado por la DGAC".

30. En cumplimiento de dicha norma, LAP ha elaborado el Programa de Seguridad para el AIJCh, el mismo que fue revisado por la DGAC, y que en su numeral 2.3.1. señala:

¹⁶ En el presente caso, el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío, que puede haberse presentado por dolo o culpa.

¹⁷ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Tercera Edición. Editora Gaceta Jurídica. Lima Perú.

¹⁸ Ley de Seguridad de la Aviación Civil – Ley N° 28404

"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".



"2.3.1. La parte aeronáutica se protege con medidas de seguridad establecidas en el presente programa, y son de obligatorio cumplimiento por todas las personas que acceden o se encuentran en la parte aeronáutica:

(...)

c. Toda persona, artículo y vehículo será inspeccionado antes de ingresar a la Zona de Seguridad Restringida. La inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas. Las personas que no son pasajeros serán sometidas a los mismos procesos de inspección que los pasajeros".

31. En ese sentido, se advierte que el procedimiento de inspección manual practicado al señor DE AMAT se encuentra establecido como medida de seguridad dentro del AIJCh, por lo que su práctica se encuentra sustentada en las normas antes señaladas y por el contrato de concesión que lo establece como servicio aeroportuario obligatorio.
32. No obstante ello, en el presente caso se debe dilucidar si el procedimiento de inspección manual practicado al señor DE AMAT se realizó de manera adecuada o, por el contrario, si fue realizado de una manera tal que pudo afectar su dignidad, conforme lo ha alegado el apelante.
33. Como se ha indicado previamente, de la revisión del expediente se aprecia que obra un CD que contiene la grabación de las imágenes correspondientes al procedimiento de inspección manual que se le practicó al señor DE AMAT por parte del personal de LAP¹⁹, medio probatorio que fue presentado por dicha Entidad Prestadora ante el requerimiento de la Secretaría Técnica.
34. En el video en cuestión se verifica que luego de que el señor DE AMAT pasó por el pórtico detector de metales en la zona de control para el ingreso de pasajeros a las salas de embarque del AIJCh, se activaron las luces del mismo, por lo que se aprecia que el personal de LAP le da instrucciones de desplazarse hacia un costado, así como levantar los brazos y separar las piernas. Se aprecia también que luego de ello se le realizó una inspección manual, utilizando para ello una barra de metal (Garret).
35. De la visualización de dicho medio probatorio se evidencia que el procedimiento de inspección manual practicado al señor DE AMAT fue realizado de acuerdo a lo previsto en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, no apreciándose ningún acto indebido, irregular o abusivo por parte del personal de LAP.
36. En ese sentido, en las imágenes del video que registró el procedimiento de inspección manual practicado por el personal de LAP al señor DE AMAT no se aprecia que se haya presentado algún hecho que pudiera ser considerado fuera de lo previsto por el mencionado Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil.

¹⁹ Ver fojas 32 del expediente.



37. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que el señor DE AMAT no ha presentado medio probatorio alguno que acredite el presunto defecto en la prestación del servicio brindado por LAP o que se le haya generado un daño como consecuencia de ello, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo, tal como se encuentra establecido en las normas citadas precedentemente.
38. Finalmente, cabe señalar que de conformidad con lo establecido en el artículo 200 del CPC²⁰, en los casos en los cuales no se hayan probado los hechos que sustentan la pretensión de lo requerido, corresponde que esta sea declarada infundada.
39. En ese sentido, en la medida que en el presente caso no se encuentran acreditados los hechos materia del reclamo, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00541, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor DE AMAT.

Sobre la presunta afectación a la normativa referida al Libro de Reclamaciones

40. En su escrito de apelación el señor DE AMAT indicó que en la medida que deseaba formular un reclamo por la inspección física que se le practicó, solicitó al personal de LAP el Libro de Reclamaciones; no obstante lo cual, el personal de la Entidad Prestadora únicamente le entregó un formato para la atención de reclamos, lo que habría evidenciado que no contaba con el referido Libro de Reclamaciones.
41. Al respecto, LAP ha indicado que los usuarios pueden presentar sus reclamos utilizando los formatos de reclamo dispuestos en diversos lugares del terminal, medio utilizado por el señor DE AMAT; así como también por vía telefónica, correo electrónico, fax o mediante Libro de Reclamaciones. Agregó que los usuarios cuentan con la información referida a la existencia de los mecanismos para la presentación de sus reclamos.
42. Asimismo, LAP añadió que cuenta con el respectivo Libro de Reclamaciones, el cual se encuentra ubicado en su módulo de informes.
43. En cuanto a los mecanismos para interponer reclamos, el 29 de octubre de 2011, se emitió el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante, Reglamento de Reclamos de LAP) aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 050-2011-CD-OSITRAN, el cual estableció en su artículo V.2 lo siguiente:

²⁰ Código Procesal Civil
(...)

Improbanza de la pretensión

Artículo 200.- Si no se prueban los hechos que sustentan la pretensión, la demanda será declarada infundada.



"7. MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

El Usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo, puediendo emplear para ello los formularios pre-impresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora o a través de los otros medios previstos en el Reglamento General, tales como: documento escrito presentado en la Mesa de Partes o en el Módulo de Atención al Cliente de la Entidad Prestadora, por correo electrónico, por teléfono, por fax o a través del enlace existente en la página web de la Entidad Prestadora.

En todos los casos, el Usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 10.1 del presente Reglamento. Asimismo, en los casos en que resulte aplicable, el Usuario deberá acompañar una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada por la Entidad Prestadora, con la indicación del día y hora de su presentación y el nombre del representante de ésta que lo recibió. En una comunicación posterior, la Entidad Prestadora informará al Usuario el número de identificación del reclamo presentado".

(El resaltado es nuestro)

44. Como se puede apreciar, la Entidad Prestadora tenía la posibilidad de implementar distintos mecanismos para recoger los reclamos de sus usuarios, como es el caso de la vía telefónica, correo electrónico, fax, página web, entre los cuales también se encuentra el Libro de Reclamaciones, físico o virtual, previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositran (en adelante, Reglamento de Reclamos del Ositran).
45. En efecto, el artículo 37° de dicho Reglamento establece lo siguiente:

"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

(...)"

(El resaltado es nuestro)

46. En el presente caso, se aprecia que el señor DE AMAT cuestionó el hecho de que ante el malestar causado por la revisión física que le realizó el personal de LAP y al querer formular un reclamo por dicho hecho, únicamente se le entregara un formato y no el Libro de Reclamaciones, situación que habría evidenciado que LAP no contaba con dicho Libro²¹.

²¹ Código de Protección al Consumidor

"Artículo 150.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones



47. Atendiendo a los hechos descritos por el señor DE AMAT, se aprecia que su intención era formular o registrar un reclamo sobre la forma en que se le había practicado la inspección física momentos antes, para lo cual solicitó el correspondiente Libro de Reclamaciones.
48. De los actuados del expediente y de lo manifestado por ambas partes se aprecia que en el presente caso, LAP puso a disposición del señor DE AMAT un formato impreso para que pudiera formular su reclamo, documento en el que dicho usuario registró el mismo.
49. Conforme a lo indicado precedentemente, teniendo en consideración que LAP tenía la posibilidad de utilizar los formatos en cuestión para recoger los reclamos de sus usuarios, constituyendo un mecanismo válido y previsto en su Reglamento de Reclamos; el hecho de que el personal de LAP haya puesto a disposición del señor DE AMAT uno de dichos formatos, no constituye una infracción a la normativa de la materia, más aun si se tiene en cuenta que el apelante pudo formular y registrar su respectivo reclamo.
50. Ahora bien, cabe señalar que el hecho de que el señor DE AMAT haya solicitado el Libro de Reclamaciones y que el personal de LAP le haya entregado un formato para que registrara su reclamo, no evidencia que la Entidad Prestadora no contara con dicho Libro de Reclamaciones.
51. Atendiendo a lo expuesto, corresponde confirmar el pronunciamiento de dicha Entidad Prestadora contenido en la Carta LAP-GRE-C-2015-00541, que declaró infundado el reclamo en dicho extremo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²²;

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente”.

²² **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 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;
- 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

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 296-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2015-00541, mediante la cual LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. desestimó el reclamo presentado por el señor RODOLFO DE AMAT LOZA.

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR al señor RODOLFO DE AMAT LOZA y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

CUARTO.- 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 Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**