



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 085-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 085-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : HENRY NICANOR GARCÍA PACHECO
EMPRESA PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta N° 053-2018-GA-SPRU-Adp

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de julio de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que la negativa de la Entidad Prestadora consistente en no permitir a la madre del usuario, en su condición de adulta mayor, permanecer en un área de seguridad restringida del aeropuerto, se encontraba justificada de conformidad con las normas de seguridad aeroportuaria. Sin perjuicio de ello, cuando una persona adulta mayor requiera de un lugar para sentarse en el Terminal Aeroportuario, el personal de la Entidad Prestadora deberá facilitárselo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor HENRY NICANOR GARCÍA PACHECO (en adelante, el señor GARCÍA o el apelante) contra la decisión contenida en la carta N° 053-2018-GA-SPRU-Adp emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 14 de enero de 2018, el señor GARCÍA suscribió el formato para la atención de reclamos del Libro de Reclamaciones de ADP manifestando que existió una falta de consideración por parte del personal de la Entidad Prestadora, debido a que la señorita María Isabel Carranza Ruiz, no permitió que su madre de ochenta (80) años se sentara en una de las bancas ubicadas en el área de arribo de pasajeros, indicándoles que todas las personas, incluida su madre, debían esperar en la zona externa.
- 2.- Mediante carta N° 031-2018/GA-SPUR/AdP, notificada el 26 de enero de 2018, ADP resolvió el reclamo presentado por el señor GARCÍA, declarándolo infundado en base a los siguientes argumentos:

- i.- Conforme a lo señalado en el numeral 2.4.6 del Programa de Seguridad del Aeropuerto de Trujillo, el personal de vigilancia tiene como función controlar los accesos a las áreas restringidas por asuntos de seguridad, entre las cuales se encuentran el área de entrega de equipajes, con la finalidad de evitar actos de interferencia ilícita.
 - ii.- Para ingresar al área de entrega de equipajes resulta necesario que las personas se encuentren debidamente autorizadas e identificadas, es decir, se encuentren en calidad de pasajeros o presentar el documento que los acredite como personal autorizado, esto es, un fotocheck emitido por ADP.
 - iii.- Cuando el personal de vigilancia solicitó al usuario esperar a su familiar en las bancas externas, lo hizo conforme a lo estipulado en la normativa vigente.
 - iv.- La banca existente en la zona de entrega de equipajes corresponde a las personas que necesitan apoyo al momento de desembarcar de la aeronave, motivo por el cual, el personal de seguridad le indicó que podían utilizar las bancas de la zona exterior del Terminal Aeroportuario, debido a que estaba arribando una aeronave de Avianca.
 - v.- El Terminal Aeroportuario cuenta con 7 butacas de 3 cuerpos en el hall principal y pasadizo comercial; así como 6 bancas adicionales en la parte externa.
 - vi.- ADP lamenta los hechos suscitados durante la visita de los usuarios al aeropuerto de Trujillo, motivo por el cual expresaron sus disculpas.
- 3.- Con fecha 27 de enero de 2018, el señor GARCÍA interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la carta de ADP, señalando lo siguiente:
- i.- No pretendían ingresar al área de entrega de equipajes, pues en la misma los pasajeros recogen sus equipajes y solo transita personal autorizado. Conocen y respetan las zonas restringidas del aeropuerto, pues venían de visitar otras ciudades que cuentan con infraestructura y señalización adecuada en sus terminales aéreas.
 - ii.- A menos de dos metros del área de entrega de equipajes existe una banca de madera, en la cual no se permitió que una adulta mayor de ochenta (80) años se siente, pese a que por su edad solo puede estar parada poco tiempo.
 - iii.- La razón por la cual estaban en el área de arribo de pasajeros era que llegaba un familiar procedente de la ciudad de Lima en un vuelo operado por Avianca, al cual únicamente lo verían por menos de 5 minutos, pues posteriormente debían de ingresar a la zona de embarque del aeropuerto a abordar su propio avión.





- iv.- En ese sentido, resulta cuestionable la falta de consideración y poco criterio para atender a una adulta mayor, pues en cualquier establecimiento público o privado se brinda una atención preferencial o especial a los adultos mayores.
 - v.- En la zona externa del aeropuerto no existen bancas, solo dos barandas conforme se aprecia de las fotos extraídas de internet.
 - vi.- Exigen las disculpas por escrito del personal de seguridad involucrado.
- 4.- Mediante carta N° 053-2018-GA-SPRU-Adp, notificada el 19 de febrero de 2018, ADP resolvió la reconsideración formulada por el señor GARCÍA, declarándola fundada en parte en base a los siguientes argumentos:
- i.- De una nueva revisión de los hechos alegados por el señor GARCÍA, advirtieron que si bien el personal de seguridad tiene como función controlar los accesos a las áreas restringidas por asuntos de seguridad, éste debió haber brindado al usuario mayor orientación respecto de dichas áreas, prestando además el apoyo necesario para el traslado de la persona adulta mayor a las butacas ubicadas en el hall principal, pasadizo comercial o en la parte externa de la playa de estacionamiento.
 - ii.- En atención a ello, declaró fundado el reclamo en dicho extremo, habiendo tomando las medidas correctivas necesarias contra el personal que le brindó la atención, así como haber procedido nuevamente a instruir a todo su personal los alcances de la Ley N° 30490, Ley de la persona Adulto Mayor, a fin de que situaciones como las descritas por el reclamante no se repitan en el futuro.
 - iii.- Reiteran sus disculpas por los inconvenientes que la situación descrita en el reclamo pudiera haber causado.
 - iv.- De otro lado, declaró infundado el reclamo en el extremo que verificó que la zona a la cual hace referencia el usuario en su recurso de reconsideración, en la cual esta ubicada una banca en la que no se le permitió sentarse a una adulta mayor de ochenta (80) años, forma parte del área de entrega de equipajes, por lo que su uso es restringido durante el aterrizaje y posterior desembarque de pasajeros.
 - v.- Las imágenes adjuntas al escrito de reconsideración no se ajustan a la distribución actual del aeropuerto, por lo que remiten imágenes vigentes con la ubicación de las butacas existentes.
- 5.- Con fecha 9 de marzo de 2018, el señor GARCÍA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de ADP, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:



- i.- De acuerdo con la resolución recurrida, se declaró fundado en parte el extremo en el cual el personal de seguridad no brindó mayor orientación respecto de las zonas de uso restringido, así como tampoco el apoyo necesario para el traslado de la persona adulta mayor a las butacas ubicadas en el hall principal, pasadizo comercial o en la parte externa de la playa de estacionamiento, motivo por el cual piden las disculpas del caso. Sin embargo, su solicitud está referida a que sea el propio personal de seguridad involucrado el que solicite por escrito las disculpas correspondientes.
 - ii.- No se aprecia aviso o cartel que especifique que la banca materia de cuestionamiento se encuentra ubicada en una zona restringida, ocurriendo que la sala de entrega de equipajes se encuentran en otro ambiente.
 - iii.- Las fotografías adjuntas no corresponden al día de los hechos reclamados
- 6.- El 3 de abril de 2018, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
- i.- Desde que ADP tomó conocimiento del reclamo, ofreció las disculpas del caso al reclamante, tomando medidas correctivas a efectos de priorizar una adecuada y correcta atención hacia los usuarios, particularmente hacia los adultos mayores.
 - ii.- La butaca a la cual hace referencia el apelante esta notoriamente ubicada en la zona restringida, al estar aislada de la zona pública del aeropuerto por una reja, las misma que es custodiada por el personal de seguridad de aeropuerto.
 - iii.- Si bien las fotografías remitidas por ADP tienen fecha posterior al reclamo, pues fueron tomadas con ocasión de este, adjunta las guías de remisión de las empresas DECORLUX y ONYX, en las cuales se detalla la fecha de la adquisición y posterior distribución de las butacas en el aeropuerto.
- 7.- El 11 de julio de 2019, se llevó a cabo la audiencia de vista de la causa, contando con la presencia de la representante ADP, quien procedió a dar su informe oral reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del presente procedimiento, quedando la causa a voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 8.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta de ADP.



- ii.- De ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor GARCÍA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 9.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN², el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de ADP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 10.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta N° 053-2018-GA-SPRU-Adp fue notificada al señor GARCÍA el 19 de febrero de 2018.
- ii.- El plazo máximo que el señor GARCÍA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 12 de marzo de 2018.
- iii.- El 9 de marzo de 2018, el señor GARCÍA presentó el escrito de apelación, es decir, dentro del plazo legal.
- 11.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)³, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por los daños al usuario como consecuencia de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de ADP.
- 12.- 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.

¹ Reglamento de Reclamos de ADP, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 24.- Recurso de Apelación"

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.

Se interpone ante la Gerencia del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna."

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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".

³ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- 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."

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

- 13.- Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁴.
- 14.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁵.
- 15.- El señor GARCÍA se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁶.
- 16.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.
- 17.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito entre ADP y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el Servicio a los

⁴ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- 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".

⁵ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

⁶ Código del Consumidor

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 085-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

- 18.- En la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), los artículos 7 y 11 establecen lo siguiente:

"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:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)"

[El subrayado agregado es nuestro]

- 19.- Con relación al servicio brindado por parte del personal de ADP, el literal e) del artículo 7⁷ del referido Reglamento establece que los usuarios tienen derecho a que la Entidad Prestadora les garantice condiciones de atención o trato digno y equitativo, debiendo

⁷ REGLAMENTO DE USUARIOS

"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:

(...)

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza".

evitar las empresas desplegar conductas que coloquen a aquellos en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza; tal como se aprecia a continuación:

"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:

(...)

e) A la Atención adecuada

*Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía y diligencia, así como **que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo**. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza".*

[El subrayado y resaltado es nuestro]

- 20.- En ese sentido, ADP se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando aquellos hagan uso de la infraestructura de transporte público que administra.

III.2.2 Sobre el reclamo formulado por el señor GARCÍA

- 21.- En el presente caso, el señor GARCÍA interpuso reclamo ante ADP señalando que su personal no permitió que su madre, una persona de 80 años, se sentara en una banca ubicada en el área de llegada de pasajeros; la cual se encontraba fuera del área de entrega de equipajes.
- 22.- Por su parte, ADP manifestó que su personal de seguridad tiene como función controlar el acceso de las áreas restringidas en el aeropuerto; ocurriendo que el área de entrega de equipajes, en la cual se encontraba la banca a la cual hace referencia el señor GARCÍA en su reclamo, es de acceso restringido.
- 23.- Sobre el particular, cabe indicar que la RAP 107, en atención a las Medidas de Seguridad de la Aviación Civil para el Operador del Aeródromo y el Proveedor del Servicio, emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) señala lo siguiente:

"(8o) Zona de Seguridad Restringida. - Aquellas zonas de la parte aeronáutica de un aeródromo identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que, además del control del acceso, e inspeccionar a las personas, artículos y vehículos que ingresan a dichas zonas, se aplican otros controles de seguridad. Dichas zonas normalmente incluirán, entre otras cosas, todas las zonas de salida de pasajeros de la aviación comercial entre el punto de inspección y la aeronave; la plataforma; los locales de preparación de embarque de equipaje, incluidas las zonas en las que las aeronaves entran en servicio y están presentes el equipaje y la carga inspeccionados; las áreas de llegada de pasajeros y recojo de

***equipajes**; los depósitos de carga o combustible, los centros de correo y los locales de la parte aeronáutica de servicios de provisión de alimentos."*

[El subrayado y resaltado es nuestro]

24.- Conforme se aprecia, tanto el área de llegada de pasajeros como la del recojo de equipajes son zonas de seguridad restringida (ZSR), pues se identifican como zonas de riesgo prioritarias en el aeropuerto, controlándose su acceso.

25.- En esa misma línea, la RAP 107 también señala que de acuerdo a lo determinado por la DGAC, la parte pública de un aeródromo esta constituida por las siguientes áreas:

- "(1) Las vías vehiculares de ingreso al aeropuerto para el público en general,*
- (2) El área de estacionamiento de vehículos para el público en general,*
- (3) Las veredas peatonales del aeródromo para el público en general,*
- (4) Instalaciones abiertas al público en general (ej. restaurantes, tiendas, etc.),*
- (5) Los mostradores de facturación de los equipajes de bodega,*
- (6) El área de ventas de pasajes al público en general,*
- (7) El área del terminal de pasajeros que no forma parte de la ZSR, abierta al público en general."*

26.- Debe entenderse por área pública dentro del aeropuerto, aquella por la cual los usuarios pueden transitar libremente, pues su acceso no es controlado por el operador del aeródromo, precisándose que las ZSR, esto es, el área de llegada de pasajeros y la del recojo de equipajes, no constituyen áreas públicas del aeropuerto.

27.- Ahora bien, en relación al control de acceso a las zonas de seguridad restringida, la RAP 107 señala lo siguiente:

"107.220 Control de Acceso a la ZSR (a) Todo operador de aeródromo debe realizar el control de acceso de toda persona o vehículo que ingresa a la ZSR de acuerdo a lo señalado en su Programa de Seguridad del Operador del Aeródromo (PSA), a fin de impedir cualquier acceso no autorizado a la ZSR. En el caso de que una persona o vehículo no cuente con la autorización correspondiente para ingresar a la ZSR de acuerdo a lo señalado en esta regulación o en su PSA, el operador del aeródromo no permitirá el acceso de dicha persona o vehículo a la ZSR."

[El subrayado y resaltado es nuestro]

28.- De acuerdo con lo previsto por la DGAC, todo operador de aeródromo, en este caso, ADP, debe realizar el control de acceso a las zonas de seguridad restringida, esto con la finalidad de impedir actos de interferencia ilícita⁸, impidiendo cualquier acceso no autorizado.

⁸ RAP 107

107.005 Definiciones y abreviaturas

(a) Definiciones. Las definiciones que figuran a continuación están relacionados al contenido de la presente regulación:

(1) Actos de interferencia ilícita. –

Actos, o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil incluyendo, sin que esta lista sea exhaustiva, lo siguiente:

a. Apoderamiento ilícito de aeronaves,

b. Destrucción de una aeronave en servicio,

c. Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos,

d. Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica,



- 29.- Así, en caso una persona no cuente con la autorización correspondiente para ingresar, el operador del aeródromo no deberá de permitir su ingreso.
- 30.- En consecuencia, constituyendo el área de llegada de pasajeros y la del recojo de equipajes zonas de seguridad restringida, únicamente está permitido el ingreso de los pasajeros que arriben al aeropuerto, así como del personal de ADP autorizado, por lo que los familiares de estos y, otros usuarios, deberían movilizarse por las áreas no restringidas del aeropuerto.
- 31.- En el presente caso, el señor GARCÍA manifestó que se encontraba en el área de llegada de pasajeros del aeropuerto de Trujillo con su madre esperando a un familiar que llegaba proveniente de la ciudad de Lima en un vuelo operado por Avianca, es decir, no eran pasajeros de dicho vuelo.
- 32.- En ese sentido, no correspondía que el señor GARCÍA ni su madre se encontraran dentro de una zona de seguridad restringida, debiendo esperar a su familiar en el área pública del aeropuerto de Trujillo.
- 33.- En consecuencia, en la medida que la negativa del personal de seguridad de ADP consistente en no haberle permitido a la madre del señor GARCÍA permanecer en un área de seguridad restringida se encontraba justificada de conformidad con las normas de seguridad aeroportuaria, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta N° 053-2018-GA-SPRU-Adp, que desestimó dicho extremo del reclamo del usuario.
- 34.- Cabe señalar que ADP declaró fundado el reclamo formulado por el señor GARCIA en el extremo que reconoció que el personal de seguridad debió haber brindado el apoyo necesario para el traslado de la persona adulta mayor a las butacas ubicadas en el hall principal, pasadizo comercial o en la parte externa de la playa de estacionamiento del aeropuerto habiendo tomando las medidas correctivas necesarias contra el personal que le brindó la atención; habiendo manifestado que instruyó nuevamente a su personal de los alcances de la Ley N° 30490, Ley de la persona Adulto Mayor, a fin de que situaciones como las descritas por el reclamante no se repitieran en el futuro.

*e. Introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos destinados con fines criminales.
f. Uso de una aeronave en servicio con el propósito de causar la muerte, lesiones corporales graves o daños graves a los bienes o al medio ambiente,
g. Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, la tripulación, el personal de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.*



- 35.- Sobre el particular, cabe recordar que el Código del Consumidor⁹ y la Ley N° 28683 de Atención Preferente¹⁰, han establecido un régimen legal de protección especial a personas en situación de vulnerabilidad, entre ellas, las personas con discapacidad, los adultos mayores, las gestantes y los niños; lo que implica que gocen del beneficio de atención preferente en los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado, en la medida que constituyen un sector de la población que dada la referida condición de vulnerabilidad, corresponde que su integridad y seguridad sean salvaguardadas.
- 36.- No obstante, en el presente caso, dicha atención preferencial no fue efectivamente brindada a la usuaria, en su condición de adulta mayor, en tanto que la propia ADP en su respuesta al recurso de reconsideración ha reconocido que su personal no le facilitó un lugar para sentarse, conforme había sido solicitado.
- 37.- En atención a lo expuesto, ADP ha reconocido en la Carta N° 053-2018-GA-SPRU-Adp que no cumplió con la obligación establecida en la Ley N° 28683 de Atención Preferente y en el Código del Consumidor, referida a facilitar y garantizar la atención preferencial a los usuarios adultos mayores; por lo que corresponde confirmar la decisión contenida en la misma, en el extremo que declaró fundado en parte el reclamo presentado por el usuario.
- 38.- En ese sentido, a fin de evitar que hechos como el ocurrido vuelvan a repetirse, se EXHORTA a ADP, a efecto de cumplir con lo previsto en la Ley N° 28683 de Atención Preferente y en el Código del Consumidor; instruya a su personal a que facilite y garantice a los usuarios adultos mayores, y las referidas personas en situación de vulnerabilidad, una atención preferencial en todos los servicios e instalaciones a su cargo en el Terminal Aeroportuario.
- 39.- Finalmente, habiendo ADP, en su calidad de empresa prestadora del servicio de explotación de la infraestructura, solicitado al señor GARCÍA las disculpas correspondientes durante el procedimiento; corresponde desestimar su solicitud referida a que sea el personal de seguridad involucrado en los hechos materia de

⁹ Código del Consumidor

"Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

(...)

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.

(...)"

¹⁰ Ley N° 28683 de Atención Preferente

"Artículo 1º.- 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 085-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

reclamo el que brinde las disculpas, pues este no tiene la titularidad en la prestación del referido servicio.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta N° 053-2018-GA-SPRU-Adp, mediante la cual AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. confirmó en parte el reclamo presentado por el señor HENRY NICANOR GARCÍA PACHECO.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señor HENRY NICANOR GARCÍA PACHECO y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

¹¹ *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:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- 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".