



EXPEDIENTE N° : 119-2018-TSC-OSITRAN

APELANTE : FÉLIX ATILIO PALOMINO ABAD

ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de mayo de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo del usuario, al no haberse acreditado que el extravío de su sortija de oro haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por parte de la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor FÉLIX ATILIO PALOMINO ABAD (en adelante, el señor PALOMINO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A (en adelante, ADP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 26 de marzo de 2018, el señor PALOMINO interpuso un reclamo ante ADP, manifestando que el 21 de marzo de 2018, encontrándose en el puesto de control de seguridad del Aeropuerto Carlos Martínez Pinillos de la ciudad de Trujillo, habría dejado (sic) su sortija de oro en una de las bandejas disponibles para la inspección del equipaje de mano a través de las máquinas de rayos X.
2. Mediante escrito del 27 de marzo de 2018, el usuario complementó su reclamo precisando lo siguiente:
 - i. La pérdida de su sortija ocurrió durante la inspección de su equipaje de mano, por lo que podría haberse quedado en la bandeja utilizada o tomada por otra persona. En ese sentido, el personal de seguridad del aeropuerto debió de reportar el hallazgo de su sortija.
 - ii. Finalmente, solicitó la revisión del video de la hora en que se produjo su embarque.





3. Mediante Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP, notificada el 11 de abril de 2018, ADP declaró infundado el reclamo presentado por el señor PALOMINO, señalando lo siguiente:
 - i. Su función como Entidad Prestadora es la prevención de actos de interferencia ilícita, específicamente de aquellos que pudieran afectar la seguridad aeroportuaria, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios.
 - ii. En ese sentido, se ha establecido como procedimiento de seguridad que después de cada vuelo y salida de pasajeros se realice una inspección de la sala de embarque y del puesto de inspección. En ese sentido, el día de los hechos materia de reclamo, al efectuarse dicho procedimiento, el personal que se encontraba de turno no reportó ningún hallazgo de objetos perdidos.
 - iii. Cada pasajero, visitante y/o usuario es el principal responsable de la custodia y cuidado de los bienes o artículos que porta consigo, pues está en mejor posición de identificar cuáles son los bienes o artículos que le pertenecen, así como mantener el control o supervisión respecto de estos.
 - iv. De la revisión de las imágenes grabadas por las cámaras de seguridad, se verificó que el señor PALOMINO recogió todas sus pertenencias colocadas en las bandejas antes de ingresar a la sala de embarque.
4. Con fecha 20 de abril de 2018, el señor PALOMINO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP, señalando lo siguiente:
 - i. El descuido que pudiera haber tenido un pasajero respecto de sus bienes, no puede generar un beneficio ilícito para otra persona, más aún si se trata del personal de seguridad de ADP que en cumplimiento de sus funciones tiene la obligación de reportar los hallazgos ocurridos luego de que los usuarios son inspeccionados.
 - ii. Actuó con diligencia debido a que apenas advirtió la pérdida de su sortija intentó comunicarse con ADP a fin de requerir su búsqueda.
 - iii. Finalmente, solicitó la visualización de la grabación de las imágenes captadas por las cámaras del aeropuerto y la correspondiente devolución de la alhaja extraviada o una indemnización.
5. El 11 de mayo de 2018, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la carta de respuesta que declaró infundado el reclamo, añadiendo lo siguiente:



- i. En cumplimiento del Programa de Seguridad del Aeropuerto de Trujillo, se informa a los pasajeros durante su paso por el puesto de inspección su responsabilidad al retirarse de dicho puesto, respecto de sus respectivos objetos y equipaje.
 - ii. De la lectura del reclamo presentado, se advierte que el usuario no tiene certeza del lugar en el cual extravió su anillo. Asimismo, éste se habría retirado del puesto de inspección sin realizar la verificación recomendada.
 - iii. El usuario no presentó medio probatorio alguno que acredite la preexistencia de la sortija que alude en su reclamo y tampoco presentó prueba que permita verificar que el extravío se haya producido en el Aeropuerto de Trujillo.
 - iv. La grabación de las imágenes en las que se muestra al señor PALOMINO pasando por el puesto de inspección el día de los hechos materia de reclamo, serán visualizadas durante la Audiencia de vista de la causa a la que cite el Tribunal.
6. Mediante Oficio N° 53-2019-STSC-OSITRAN, la Secretaría Técnica del TSC requirió a ADP que cumpla con presentar el soporte físico que contenga las imágenes captadas por sus cámaras de seguridad el 21 de marzo del 2018, a las cuales hicieron referencia en su escrito de absolución de la apelación.
 7. En atención al requerimiento realizado, el 7 de marzo del 2019, la Entidad Prestadora cumplió con presentar el referido registro filmico.
 8. El 8 de mayo de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con el informe oral de la representante de GYM, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor PALOMINO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento del señor PALOMINO según el cual el personal de seguridad de ADP no le habría devuelto la sortija de oro que dejó olvidada en una de las bandejas utilizadas para la inspección del equipaje



de mano del aeropuerto de la ciudad de Trujillo, supuesto de reclamo relacionado con los daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, previsto en el literal d) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de ADP)¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)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.

11. De conformidad con el numeral 24 del Reglamento de Reclamos de ADP⁴, y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

¹ **Reglamento de Reclamos de ADP**

"Artículo 5°.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSITRAN. Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:

- 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 AdP, sus funcionarios o dependientes".

² **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:

(...)

- 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".

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.

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 ADP**

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

⁵ **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".



12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i. La Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP fue notificada al señor PALOMINO el 11 de abril de 2018.
 - ii. El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de abril de 2018.
 - iii. El señor PALOMINO apeló con fecha 20 de abril de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
13. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto del servicio de seguridad prestado por ADP, está siendo brindado acorde con el marco jurídico vigente.
14. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

15. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar 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 regulador⁷.

⁶ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 218.- 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".

⁷ Código 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".



16. 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 ley⁸.
17. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹; se advierte que en el presente caso el señor PALOMINO se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
18. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y adp, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

19. Al respecto, es importante precisar que conforme lo establece el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

k. A la seguridad

⁸ **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".

⁹ **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".



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.

[El subrayado es nuestro]

20. Asimismo, el Anexo 5 del Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia, entre los que se encuentra el Aeropuerto de Trujillo, referido a las operaciones que se llevan a cabo en los aeropuertos, señala lo siguiente respecto a la seguridad:

**"Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia
Anexo 5**

Las operaciones que se llevan a cabo en los aeropuertos han sido clasificadas para efectos del presente contrato en Operaciones Principales y Operaciones Secundarias.

(...)

a) Operaciones Principales

Deben ser realizadas directamente por el concesionario y se detallan a continuación:

- **Servicios Aeroportuarios relacionados al TUUA**

(...)

- **Seguridad**

Servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra los Aeropuertos, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios.

- **Circuito Cerrado de Televisión**

Servicio de seguridad a través de cámaras que cubre diversos ambientes del Aeropuerto".

[El subrayado es nuestro]

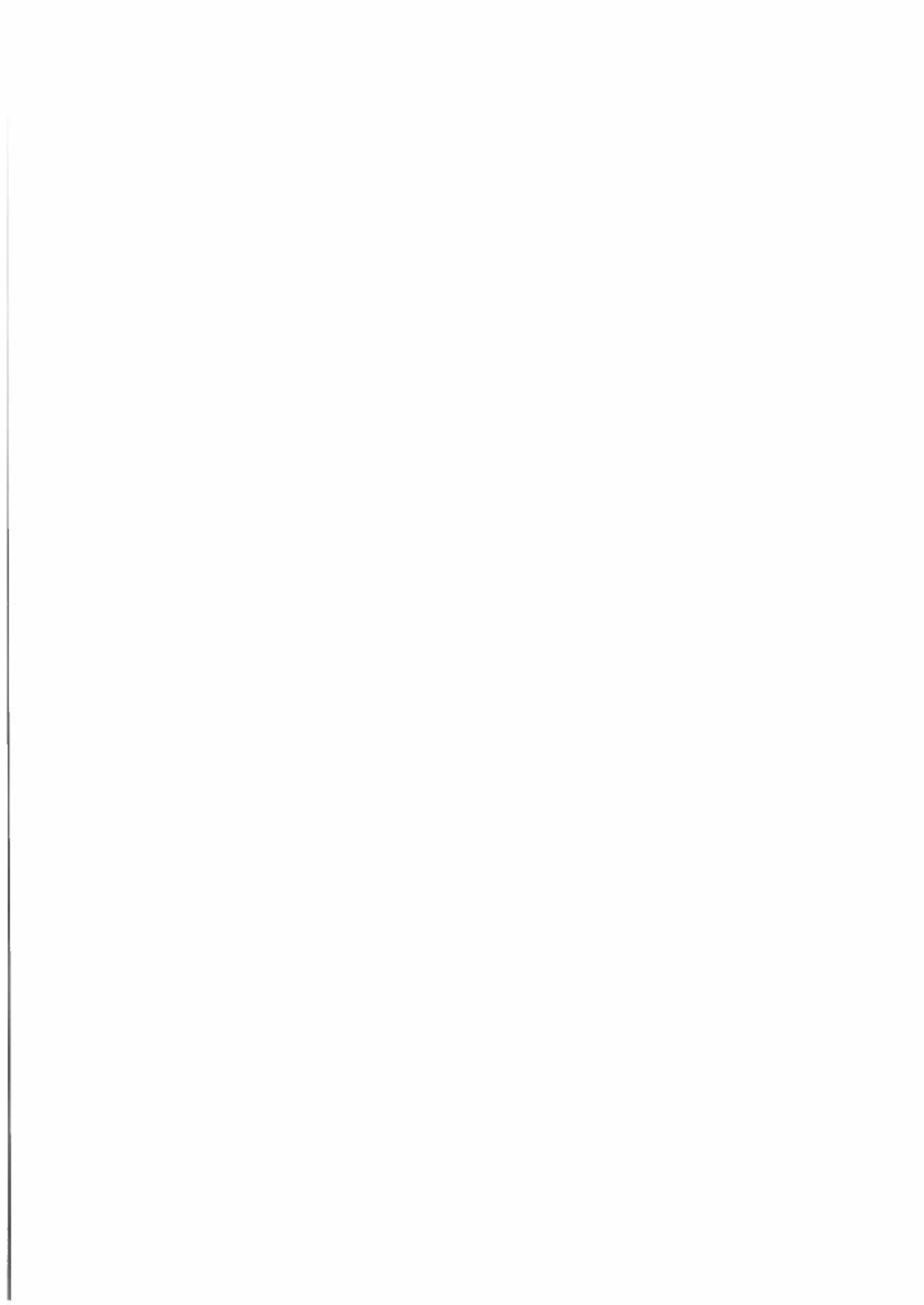
21. Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

j. A la reparación de daños





Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado”.

[El subrayado es nuestro]

III.2.3. Sobre el reclamo formulado por el señor PALOMINO

22. En el presente caso, el señor PALOMINO manifestó que encontrándose en el puesto de control de seguridad del Aeropuerto de la ciudad de Trujillo habría dejado olvidada una sortija de oro en una de las bandejas en las que se coloca el equipaje de mano para su inspección en la máquina de rayos X; sin que, el personal de seguridad de ADP haya reportado el hallazgo de dicho objeto. En ese sentido, solicitó la devolución de la referida sortija y/o una indemnización.
23. Por su parte, ADP alegó que cada usuario es responsable de la custodia y cuidado de los bienes o artículos que porta consigo y que dicha obligación les es informada durante su paso por el puesto de inspección de equipajes de mano; no obstante, el usuario se retiró del puesto de inspección sin realizar la verificación de sus pertenencias. Agregó que en su reclamo el señor PALOMINO reconoció no tener certeza respecto del lugar preciso en el cual extravió su anillo.
24. Finalmente, ADP añadió que el usuario no presentó medio probatorio alguno que acredite la preexistencia de la sortija, ni permita verificar que el extravío de ésta se produjo en el Aeropuerto de Trujillo.
25. En atención a lo señalado por el usuario, corresponde verificar si el extravío de la sortija materia de reclamo ocurrió por algún defecto en el servicio brindado por el personal de seguridad de ADP.
26. De la revisión del expediente, se advierte que ADP adjuntó los registros filmicos relacionados con el procedimiento de inspección del equipaje de mano del usuario²⁰.
27. En dicha grabación se aprecia que el señor PALOMINO ingresó al puesto de inspección de equipajes de mano del Aeropuerto de Trujillo portando una maleta negra con ruedas y un porta terno y que a fin de iniciar el proceso de inspección, se despojó de sus artículos personales (reloj, correa, monedas, entre otros) los cuales colocó en una de las bandejas utilizadas para la inspección de equipaje de mano. Asimismo, se verifica que luego de

²⁰ Folios 43 del expediente.





atravesar la máquina de rayos X, recogió sus pertenencias una vez que éstas también atravesaran la respectiva máquina de rayos X.

28. Posteriormente, se visualiza del video que el usuario recogió todos los bienes depositados en la bandeja y procedió a colocarlos en sus bolsillos. Se constata también que al quedar vacía la bandeja, personal de seguridad de ADP la manipuló y sacudió en el aire asegurándose que no quedaran objetos en su interior, sin que se apreciara que cayera al suelo objeto alguno.
29. En consecuencia, de la filmación expuesta se advierte que el personal de seguridad de ADP procedió a verificar que la bandeja utilizada por el señor PALOMINO se encontrara vacía, sin objeto o pertenencia alguna del usuario.
30. En ese sentido, las alegaciones del señor PALOMINO referidas a que habría dejado una sortija de oro en una de las bandejas utilizadas para la inspección de su equipaje de mano, sin que personal de la Entidad Prestadora se la devolviera, no ha sido acreditada.
31. En este punto, resulta pertinente recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹¹ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
32. No obstante, en el presente procedimiento el señor PALOMINO no acreditó con medio probatorio alguno la responsabilidad de ADP por el hecho materia de reclamo, esto es, el extravío de su sortija de oro.
33. Finalmente, cabe señalar que el usuario debió actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus bienes, en el presente caso, su sortija de oro.
34. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor PALOMINO.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

¹¹ **TUO de la LPAG**

*"Artículo 171.- Carga de la prueba
(...)*

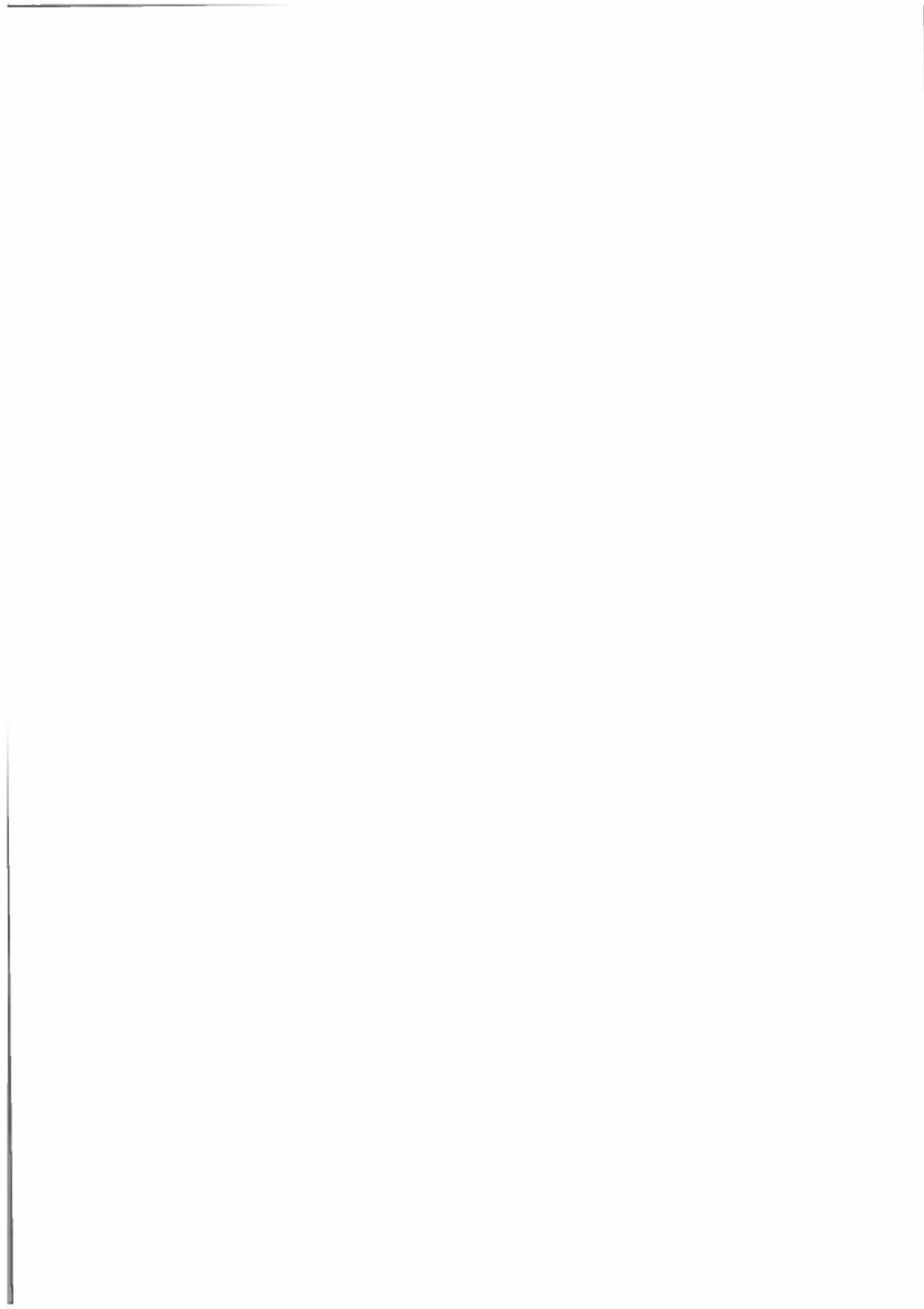
171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

¹² **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL 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;



**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° 119-2018/GA-SPRU/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor FÉLIX ATILIO PALOMINO ABAD, al no haberse acreditado que el extravío de su sortija de oro haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por parte de la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor FÉLIX ATILIO PALOMINO ABAD y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

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**

*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".

