



EXPEDIENTE N° : 158-2018-TSC-OSITRÁN

APELANTE : LUIS FERNANDO CAÑOLA CAMACHO

ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 10 de junio 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 sus pertenencias haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor LUIS FERNANDO CAÑOLA CAMACHO (en adelante, el señor CAÑOLA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 16 de mayo de 2018, el señor CAÑOLA interpuso reclamo N° 015-2018 ante ADP manifestando lo siguiente:
 - i.- El 1 de mayo de 2018, dejó olvidado en el respaldar de un asiento ubicado en la sala de embarque del aeropuerto de Chiclayo un portaterno de lona color negro conteniendo un terno color azul, percatándose recién del olvido cuando se encontraba en el avión; motivo por el cual al aterrizar en la ciudad de Lima se comunicó con su hija residente en Chiclayo a fin de que recogiera el referido portaterno y terno.
 - ii.- En atención a lo señalado, solicitó que se revise la filmación de las cámaras que obligatoriamente deberían estar instaladas en el aeropuerto de Chiclayo.



2. Mediante Carta N° 0093-2018/GA-SPHI/AdP notificada el 22 de mayo de 2018, ADP requirió al señor CAÑOLA que proporcionara vía correo electrónico mayor información respecto de las circunstancias del caso (acciones u omisiones), particularmente en lo referido a lo siguiente: a) Indicar hora y fecha en que se presentó al aeropuerto, así como número de vuelo en el que embarcó; b) precisar si informó al personal de la línea aérea al momento en que se percató de dicha pérdida; c) detallar si hubo alguna situación en particular que hiciera pensar que la pérdida se dio en la sala de embarque; d) ubicación en la que se encontraba al momento en que extravió su artículo personal; y, e) cualquier otra información que considere relevante para la atención de su reclamo.
3. Mediante correo electrónico de fecha 23 de mayo de 2018, el señor CAÑOLA manifestó lo siguiente:
 - i.- Se presentó en el aeropuerto el 1 de mayo de 2018, a las 7:00 horas en compañía de su esposa y hermana, con quienes viajó a la ciudad de Lima y posteriormente a Miami, embarcándose a las 7:55 horas en el vuelo LA 2273 de la aerolínea LATAM Airlines.
 - ii.- Encontrándose al interior del avión advirtió el olvido de su portaterno, informando del hecho a una de las aeromozas, quien le recomendó que comunicara el olvido apenas arribara a la ciudad de Lima a fin de que se guardara.
 - iii.- El portaterno no fue aceptado en el *counter* junto con su maleta, motivo por el cual, al continuar en la sala de embarque y para una mayor comodidad, colocó el portaterno en el respaldo de otra banca.
 - iv.- La banca en la que quedó el portaterno se ubicaba cerca al *stand* ubicado al fondo de la sala de embarque.
 - v.- Tomó la precaución de observar a todos los pasajeros al momento de descender del avión en Lima y ninguno llevaba el portaterno.
 - vi.- Apenas descendió del avión llamó a su hija, quien se acercó de inmediato a la sala de embarque del aeropuerto, recibiendo como respuesta que no se había encontrado el portaterno.
 - vii.- Por consiguiente, solicita visualizar la filmación registrada en las cámaras que obligatoriamente deben ser instaladas en el aeropuerto, a fin de determinar quién tomó el portaterno a efectos de su recuperación.
4. Mediante Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP notificada el 31 de mayo del 2018, ADP declaró improcedente el reclamo presentado por el señor CAÑOLA señalando lo siguiente:



- i.- El aeropuerto de Chiclayo (Aeropuerto Capitán FAP "José Abelardo Quiñones Gonzales") no cuenta con un Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (en adelante, CCTV) en todas sus instalaciones, de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú suscrito entre ADP y el Estado Peruano.
 - ii.- No obstante, viene gestionando ante la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), la autorización para la adquisición del Sistema CCTV, de acuerdo con las características y requisitos establecidos en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil para los aeropuertos bajo la administración de ADP, entre los cuales se encuentra el aeropuerto de Chiclayo.
 - iii.- La Dirección de Regulación y Promoción de la DGAC recomendó que ADP gestione la modificación del Plan de Inversiones en Equipamiento de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión; en consecuencia, se ha incluido dicha necesidad en el Plan Maestro del aeropuerto de Chiclayo a ejecutarse una vez que sea aprobado el proyecto por el concedente.
 - iv.- En la zona pública y en el área restringida del aeropuerto; cada pasajero, visitante y/o usuario es el principal responsable de la custodia y cuidado de los bienes o artículos que lleva consigo, debido a que es la persona en mejor posición para identificar cuáles son los bienes o artículos que le pertenecen.
 - v.- Entre los procedimientos de seguridad después de cada vuelo y salida de pasajeros se realiza una inspección en la sala de embarque; en consecuencia, en el presente caso, luego de la inspección habitual se comunicó al reclamante que no se había identificado ningún hallazgo de un portaterno extraviado.
 - vi.- Por consiguiente, el señor CAÑOLA carece de evidencias de que el extravío de su portaterno se haya producido en el aeropuerto de Chiclayo.
5. Con fecha 19 de junio de 2018, el señor CAÑOLA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP señalando lo siguiente:
- i.- El hecho suscitado originó que tuviera que agenciarse en Miami un chaleco para asistir al matrimonio de su sobrina.
 - ii.- La exigencia de cámaras no solo resulta necesaria sino también imprescindible, por lo que es injustificable su ausencia.
 - iii.- Las pérdidas en perjuicio de los usuarios a causa de la negligencia de ADP al carecer de medios idóneos y eficientes que den seguridad suficiente a las instalaciones y al mismo tiempo a las personas físicas que hacen uso de ellas, como ocurre con sus



equipajes, se encuentra prevista en el artículo 5.d. del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú.

- iv.- En consecuencia, solicita se revoque la decisión apelada, disponiendo la reposición de su terno y portaterno perdido, o en su defecto, su valor.
6. Mediante Carta N° 0135-2018/GA-SPHI/AdP de fecha 09 de julio de 2018, ADP indicó que por error tipográfico, la Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP en la cual resolvió el reclamo interpuesto declarándolo improcedente, debió indicar que se declaraba infundado.
 7. El 10 de julio de 2018, ADP 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 y añadiendo lo siguiente:
 - i.- En el presente caso, no existe evidencia de que los hechos que se imputan como parte de la presunta responsabilidad de ADP hubieran ocurrido con ocasión de un comportamiento negligente, incompetente o doloso por parte de los funcionarios de la Entidad Prestadora, conforme lo establece el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios).
 - ii.- Cualquier presunta falta de diligencia en las medidas de seguridad implementadas dentro del aeropuerto de Chiclayo debe ser analizada a la luz de lo dispuesto en el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, el cual precisa que los servicios aeroportuarios 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.
 - iii.- Las medidas de seguridad dentro del aeropuerto de Chiclayo permiten que se cumplan con las obligaciones genéricas de seguridad dentro de dicha infraestructura; cumpliéndose así con la finalidad dispuesta en materia de seguridad recogida en el Reglamento de Usuarios.
 - iv.- El señor CAÑOLA no ha logrado probar fehacientemente la ocurrencia del hecho y su presunta vinculación con el personal de ADP, el objeto extraviado y la cuantía de los bienes olvidados.
 - v.- En tal sentido, el señor CAÑOLA no ha cumplido con acreditar que ADP, en su condición de administrador del aeropuerto de Chiclayo y/o el personal que se encontraba a su cargo, hubiera sido responsable directo del daño que se le pretende imputar.



vi.- Sin perjuicio de lo señalado, se ha procedido a instruir al personal de seguridad del aeropuerto del Chiclayo, a efectos de priorizar una adecuada revisión y correcta atención hacia los usuarios.

8. El 22 de mayo de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con la presencia de la representante de ADP, quien informó oralmente, 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° 0097-2018/GA-SPHI/AdP
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor CAÑOLA.

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 CAÑOLA según el cual ADP sería responsable por el extravío de su portaterno y terno, 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.

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 pública, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSTRAN. 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

"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.





11. De conformidad con el numeral 24 del Reglamento de Reclamos de ADP⁴, 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 quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP fue notificada al señor CAÑOLA el 31 de mayo de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que el señor CAÑOLA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 21 de junio de 2018.
 - iii.- El señor CAÑOLA apeló con fecha 19 de junio 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 al servicio brindado al señor CAÑOLA por parte de ADP dentro del aeropuerto de Chiclayo.
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

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 el 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 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 **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”.



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.

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 CAÑOLA 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 (en adelante, Reglamento de Usuarios), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, 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:

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".

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".

**"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

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. 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 la prueba de los daños

21. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.



22. Al respecto, 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.

(...)"

23. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
24. Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *"la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso"*.
25. En esa misma línea, el numeral 2 del artículo 171 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

III.2.4. Sobre el reclamo formulado por el señor CAÑOLA

26. El señor CAÑOLA manifestó que el 1 de mayo de 2018 dejó olvidados su portaterno y terno en el respaldar de una banca en la sala de embarque del aeropuerto de Chiclayo, percatándose de su olvido recién en el avión por lo que al aterrizar en Lima comunicó a su hija para que los recogiera en Chiclayo, informándole ADP que no habían encontrado dichas pertenencias.
27. El usuario agregó que la pérdida de su portaterno y terno se habría producido por negligencia de ADP al carecer de medios idóneos y eficientes de seguridad en sus instalaciones solicitando la visualización de las imágenes recogidas por sus cámaras y la reposición de sus pertenencias.
28. ADP señaló que cada pasajero, visitante y/o usuario del aeropuerto es el principal responsable de la custodia y cuidado de los bienes o artículos que lleva consigo, teniendo en cuenta que estos se encuentran en mejor posición para identificar sus pertenencias. Manifestó que en el caso materia de reclamo se realizó la correspondiente inspección en el día y en el área en la cual ocurrieron los hechos materia de reclamo, no identificándose ningún hallazgo de un portaterno ni terno extraviados.



29. Agregó que el aeropuerto de Chiclayo no cuenta con un Sistema de CCTV en todas sus instalaciones, de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú suscrito entre ADP y el Estado Peruano.
30. Sobre el particular, a propósito de las obligaciones de seguridad por parte de la Entidad Prestadora indicadas precedentemente, se aprecia que una de ellas consiste precisamente en salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra los pasajeros y/o usuarios.
31. En línea con lo expuesto, un usuario de la infraestructura de un aeropuerto tendrá la expectativa razonable de que luego de comunicar el extravío o la sustracción de un bien, el personal de la Entidad Prestadora en cumplimiento del deber de seguridad antes comentado, despliegue las acciones tendientes a fin de que pueda ubicarse y recuperarse el bien en cuestión.
32. En el presente caso, luego de que la hija del señor CAÑOLA comunicara el extravío del portaterno y terno, ADP manifestó haber realizado una inspección en la sala de embarque, no reportando el extravío de ningún objeto.
33. Ahora bien, en una relación jurídica contractual debe procurarse que los riesgos de la operación económica sean asignados de manera eficiente, teniendo como regla general que estos sean asumidos por aquella parte que se encuentra en mejor capacidad de asumirlos o minimizar sus efectos¹⁰. Así pues, en el presente caso, el señor CAÑOLA se encontraba en mejor condición de reducir los riesgos de un posible extravío de sus pertenencias.
34. En consecuencia, a criterio de este Tribunal, si bien corresponde al concesionario salvaguardar la seguridad de los usuarios de la infraestructura que administra; ello no implica un deber de seguridad tal que garantice de manera absoluta que hechos como el ocurrido, esto es, el extravío de prendas de los usuarios del Terminal sin que estas puedan ser devueltas oportunamente a sus propietarios no llegue a ocurrir nunca.
35. Por el contrario, en el presente caso correspondía al usuario actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus bienes, en el caso en particular, el portaterno y terno. No obstante, de acuerdo a lo reconocido por el propio el señor CAÑOLA, no procedió de dicha manera, situación que ocasionó la pérdida de dichas pertenencias.
36. Al respecto, debe tomarse en cuenta que son miles, y en algunos terminales aeroportuarios, millones de usuarios los que transitan por los distintos ambientes de un terminal llevando equipajes de mano y objetos personales consigo; en atención a lo cual lo que razonablemente cabría esperar del operador aeroportuario es que su personal adopte

¹⁰ Sobre el particular se pueden tomar como referencia los Lineamientos de OSITRAN para la emisión de opinión de los proyectos de Contrato de Concesión. http://www.ositran.gob.pe/RepositorioAPS/fofo/par/LINEAMIENTOS_DE_OSITRAN/ANEXO_LINEAMIENTOS_CONTRATOS.



las acciones correspondientes para impedir que un hecho como es el caso de extravío de las pertenencias de los usuarios, ocurra, en el caso de que dicho personal hubiera conocido del mismo de manera inmediata y se encontrara cerca del lugar del hecho; lo que no ha sido acreditado en el presente caso.

37. En este punto, resulta pertinente recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del Texto Único Ordenado de la LPAG¹¹ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
38. En el presente caso, del expediente administrativo no se aprecia que el señor CAÑOLA haya presentado medios probatorios que demuestren que el extravío de su portaturno y terno se haya producido por algún defecto en el servicio por parte del personal de la Entidad Prestadora.
39. Como se ha señalado, correspondía al señor CAÑOLA actuar con la diligencia debida cuidando sus pertenencias, por lo que no habiendo el usuario presentado a lo largo del procedimiento medio probatorio alguno que acredite algún defecto en el servicio de parte de ADP, carece de objeto la actuación de medios probatorios adicionales en el presente procedimiento.
40. En este sentido, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor CAÑOLA.

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;
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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte y Obras Públicas
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° 0097-2018/GA-SPHI/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor LUIS FERNANDO CAÑOLA CAMACHO, al no haberse acreditado que el extravío del portaterno y terno materia de reclamo haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

TERCERO. - NOTIFICAR la presente Resolución al señor LUIS FERNANDO CAÑOLA CAMACHO 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**