EXPEDIENTE	:	210-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	PRIMITIVA BASILISA ORTIZ FLORES
ENTIDAD PRESTADORA	:	CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 10 de junio de 2019

SUMILLA: Corresponde revocar la decisión de primera instancia y en consecuencia, declarar fundado el reclamo, correspondiendo ordenar a la Entidad Prestadora la devolución de los gastos médicos incurridos por la usuaria y su hija, así como asumir el costo de la rehabilitación física que requiera y demás gastos incurridos en el procedimiento, los cuales deberán ser efectivamente acreditados con la presentación de los respectivos comprobantes de pago.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora PRIMITIVA BASILISA ORTIZ FLORES (en adelante, señora ORTIZ o apelante) contra la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C, emitida por CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL (en adelante, CORPAC o Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- **ANTECEDENTES:**

1. Mediante correo electrónico de fecha 18 de septiembre de 2018, la señora ORTIZ manifestó lo siguiente:

   i.- El 6 de agosto de 2018 acudió al aeropuerto de la ciudad del Cusco acompañada de su hija y su nieta para despedir a un familiar.

   ii.- A fin de retirarse del aeropuerto, subió con sus acompañantes a un ascensor, habiendo realizado éste un movimiento abrupto, hacia abajo y luego hacia arriba, sufriendo

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

producto de ello, un golpe en la pierna izquierda. Consecuencia de lo señalado, requirió la asistencia de una ambulancia que la trasladó a una clínica. Asimismo, perdió sus lentes y su hija sufrió un desgarro en la rodilla.

iii.- Debido a la lesión sufrida en la pierna ha recibido tratamiento de rehabilitación física, incurriendo en diversos gastos. Sin embargo, no ha podido realizar sus actividades con normalidad.

iv.- El día del incidente en el aeropuerto no había un letrero o aviso informando al público que el ascensor se encontraba en mal estado, refiriendo las personas que se encontraban en el lugar luego del accidente que dicho ascensor presentaba desperfectos con frecuencia.

v.- CORPAC debe reembolsarle los gastos médicos en los que han incurrido tanto ella como su hija como consecuencia del accidente sufrido, más los respectivos intereses legales, así como el reembolso por el perjuicio económico generado por la pérdida de sus lentes.

2. Mediante Carta Notarial notificada el 3 de octubre de 2018 en el domicilio de la señora ORTIZ, CORPAC manifestó que había cumplido con brindarle el apoyo correspondiente facilitando su traslado a la Clínica Medical Net Work en una ambulancia y asumiendo los gastos de la atención médica que requirió en la especialidad de traumatología.

3. Asimismo, en dicha comunicación CORPAC señaló que a efecto de poder reembolsar los gastos derivados de las atenciones médicas recibidas posteriormente por la señora ORTIZ, esta debía presentar los comprobantes de pago correspondientes y, en cuanto a las lesiones que habría presentado su hija, resultaba necesaria la presentación de los certificados y comprobantes que acreditaran dichas lesiones, añadiendo que a fin de atender su reclamo, le habían remitido previamente una carta notarial, sin haber recibido respuesta.

4. El 5 de octubre de 2018, la señora ORTIZ presentó un escrito señalando lo siguiente:

i.- El día de los hechos el ascensor se movió violentamente de arriba hacia abajo, lo que ocasionó que perdiera el conocimiento. Cuando recobró la conciencia, el personal de CORPAC solicitó una ambulancia, vehículo en el cual la trasladaron a una clínica.

ii.- Desde la ocurrencia del accidente no ha podido caminar por lo que debe continuar realizando un tratamiento de rehabilitación física.

iii.- No se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada por CORPAC mediante la cual se desestimó su reclamo, pues en dicho documento se refiere que no fue posible encontrarla en su domicilio, no habiéndose tenido en cuenta que es una persona de 79

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

años de edad que no puede desplazarse con normalidad, por lo que el personal de CORPAC debió de haberse comunicado telefónicamente con ella o su hija.

iv.- Asimismo, se debe tener en cuenta que el accidente sufrido se debió a que CORPAC no brindó un adecuado mantenimiento al ascensor del aeropuerto y a que no existía ningún letrero informando que este se encontraba malogrado.

v.- Corresponde que CORPAC le reembolse los gastos médicos incurridos, así como asumir el costo de la rehabilitación que requiere para poder caminar con normalidad.

5. Mediante Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C, de fecha 10 de octubre de 2018, CORPAC declaró infundado el reclamo presentado por la señora ORTIZ señalando lo siguiente:

i.- Mediante Informe SPZO.JS.251.2018.I de fecha 10 de agosto de 2018, el Jefe del Equipo de Seguridad del aeropuerto de Cusco informó sobre el incidente ocurrido en el ascensor a las 15:45 horas del 6 de agosto del mismo año, señalando que posteriormente no se logró ubicar a la señora ORTIZ en su domicilio.

ii.- A través de Carta Notarial de fecha 14 de agosto de 2018, CORPAC requirió a la señora ORTIZ la presentación de los documentos que acreditaran la atención médica recibida luego del incidente en el ascensor del aeropuerto.

iii.- Mediante Informe SPZO.JS.317.2018 de fecha 26 de septiembre de 2018, el Jefe del Equipo de Seguridad del aeropuerto de Cusco informó que a pesar de que en varias oportunidades acudieron al domicilio de la señora ORTIZ, no se le encontró, así como también que se intentó contactarla telefónicamente sin haber sido ello posible. Asimismo, en dicho informe, el referido Jefe del Equipo de Seguridad manifestó que se habían realizado dos (2) pagos por concepto de atención médica de la señora ORTIZ en una clínica particular por las sumas de S/ 165.88 y S/ 100.00 respectivamente.

iv.- A través de Carta Notarial de fecha 2 de octubre de 2018, CORPAC requirió nuevamente a la señora ORTIZ la presentación de los comprobantes de pago correspondientes a las atenciones médicas recibidas después del incidente en el ascensor a fin de realizar el reembolso de dichos gastos, no habiendo recibido tampoco respuesta alguna.

v.- De la misma manera, CORPAC requirió a la señora ORTIZ presentar los certificados y comprobantes que acreditaran la lesión sufrida por su hija como consecuencia del accidente ocurrido en el ascensor del aeropuerto, no habiendo recibido respuesta alguna.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

vi.- En la medida que la señora ORTIZ no ha atendido los requerimientos realizados por CORPAC, no les resulta posible verificar documentariamente las afirmaciones realizadas en el reclamo, debiendo entenderse atendida su solicitud de atención médica al habérsele brindado apoyo en el momento de la ocurrencia del incidente y haber asumido los gastos médicos derivados de su atención en una clínica particular (S/ 165.88 y S/ 100.00 por atenciones en los servicios de emergencia y traumatología).

6. El 26 de octubre de 2018, la señora ORTIZ presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C de fecha 10 de octubre de 2018, señalando lo siguiente:

i.- El día de los hechos el ascensor se movió violentamente de arriba hacia abajo, lo que ocasionó que perdiera el conocimiento. Al recobrar la conciencia, personal de CORPAC solicitó una ambulancia, vehículo en el cual la trasladaron a una clínica particular.

ii.- No se encuentra de acuerdo con la respuesta de CORPAC que desestimó su reclamo, pues en dicho documento se refiere que no fue posible encontrarla en su domicilio, no habiéndose tenido en cuenta que es una persona de 79 años de edad que no puede desplazarse con normalidad, por lo que el personal de CORPAC debió de haberse comunicado telefónicamente con ella o su hija.

iii.- Se debe tener en cuenta que el accidente sufrido se debió a que CORPAC no brindó un adecuado mantenimiento al ascensor del aeropuerto y a que no existía ningún letrero informando que se encontraba malogrado.

iv.- Ha recibido atención médica en el Hospital Regional del Cusco y en el Hospital de la Solidaridad de dicha ciudad, resultándole difícil solicitar a dichos establecimientos de salud sus boletas de pago e informes médicos, por lo que CORPAC podría solicitar directamente dichos documentos a los referidos establecimientos de salud.

v.- Desde la ocurrencia del accidente no ha podido caminar por lo que debe continuar realizando un tratamiento de rehabilitación física.

vi.- No es verdad que CORPAC haya pagado la atención médica que recibió en la Clínica particular, pues dicho costo lo asumió ella, correspondiendo que se le reembolsen los gastos médicos en los que incurrió, así como asumir el costo de la rehabilitación que requiere para poder caminar con normalidad.

7. El 31 de octubre de 2018, CORPAC elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, adjuntando su escrito de absolución en el cual manifestó lo siguiente:

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

i.- El día del accidente, CORPAC brindó apoyo a la señora ORTIZ trasladándola en una ambulancia a una Clínica particular, asumiendo los gastos de la atención que recibió en las áreas de Emergencia y Traumatología.

ii.- A través de Carta Notarial de fecha 14 de agosto de 2018, CORPAC requirió a la señora ORTIZ la presentación de los documentos que acreditaran las atenciones médicas que posteriormente habría recibido.

iii.- Mediante Informe SPZO.JS.317.2018 de fecha 26 de septiembre de 2018, el Jefe del Equipo de Seguridad del aeropuerto de Cusco informó que en varias oportunidades se había acudido al domicilio de la señora ORTIZ; no obstante lo cual no se le encontró, así como también que en varias oportunidades se intentó contactarla telefónicamente, sin haber sido ello posible. Asimismo, en dicho informe refirió que se habían realizado dos (2) pagos por concepto de atención médica de la señora ORTIZ en una clínica particular por las sumas de S/ 165.88 y S/ 100.00.

iv.- La señora ORTIZ manifestó haber acudido a varios centros de salud para recibir atención médica, por lo que habría incurrido en gastos que solicitó le sean devueltos; sin embargo, no ha presentado los comprobantes de pago correspondientes.

v.- En la medida que la señora ORTIZ no ha atendido los requerimientos realizados por CORPAC, no les resulta posible verificar documentariamente las afirmaciones realizadas en el reclamo, debiendo entenderse atendida su solicitud de atención médica al habérsele brindado apoyo en el momento de ocurrencia del incidente y haber asumido los gastos médicos derivados de su atención en una clínica particular (S/ 165.88 y S/ 100.00 por atenciones en los servicios de Emergencia y Traumatología).

8. El 13 de noviembre de 2018, la señora ORTIZ presentó un escrito adjuntando comprobantes de pago de atenciones de salud, recetas y certificados de salud; documentos puestos en conocimiento de CORPAC mediante Oficio Nº 074-2019-STO-OSITRAN del 8 de marzo de 2019.

9. El 22 de mayo de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con la presencia de la señora ORTIZ, quien informó oralmente, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento y solicitando el reembolso de los gastos en los que había incurrido por la compra de sus pasajes aéreos y los de su acompañante desde la ciudad del Cusco a la ciudad de Lima y el retorno a fin de poder asistir a la referida audiencia, luego de lo cual la causa quedó al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

10. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C.

ii.- Determinar la presunta responsabilidad de CORPAC en los hechos alegados por la señora ORTIZ.

III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

11. De la revisión del expediente administrativo se verifica que la materia del presente procedimiento versa sobre la solicitud de reembolso de gastos formulado por la señora ORTIZ derivados del accidente sufrido por ella y su hija en el ascensor del aeropuerto de la ciudad del Cusco; situación que configura un supuesto de reclamo por daños contenido en el literal d) del artículo 3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC[1] (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de CORPAC) y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

12. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de CORPAC[4], concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[5], el plazo que

---

1 **Reglamento de Reclamos de CORPAC**
"Artículo 3.- Materia de Reclamos
Los reclamos que son materia del presente reglamento se detallan a continuación.
(...)
d. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de CORPAC S.A."

2 **Reglamento de Reclamos del 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 del 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 CORPAC**
"Artículo 38.- Recurso de Apelación
El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN es el órgano competente para atender los recursos de apelación que se presenten.

El plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo positivo (...)".

5 **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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.

13. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

    i.- La Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C. fue notificada a la señora ORTIZ el 10 de octubre de 2018.

    ii.- El plazo máximo que la señora ORTIZ tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 31 de octubre de 2018.

    iii.- La señora ORTIZ apeló con fecha 26 de octubre de 2018, es decir, dentro del plazo legal.

14. 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 General[6] (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por un presunta daño a la señora ORTIZ y su hija por parte de CORPAC.

15. 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

16. 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 regulador[7].

---

*"**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".

[7] **Código del Consumidor**
"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

17. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 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 ley[8].

18. 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 social[9]; se advierte que en el presente caso la señora ORTIZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

19. 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 CORPAC, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 <u>De las obligaciones de la Entidad Prestadora</u>

20. 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 Nº 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:

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] <u>Ley Nº 29158</u>
"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] <u>Código del Consumidor</u>
"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".

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

> ***"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]

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 la prueba de los daños

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

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

23. 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.*
>
> *(...)".*
>
> [El subrayado es nuestro]

24. 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.

25. 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"*.

26. 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 presentado por la señora ORTIZ

27. En el presente caso, la señora ORTIZ señaló haber sufrido un accidente en el ascensor del aeropuerto de Cusco, precisando que éste realizó un movimiento abrupto que ocasionó que se golpeara la pierna izquierda, requiriendo por ello la asistencia de una ambulancia que la trasladó a una clínica particular. Agregó que consecuencia de dicho incidente perdió sus lentes y su hija sufrió un desgarro en la rodilla.

28. Asimismo, manifestó que el día del accidente en el aeropuerto no había un letrero o aviso que informara que el ascensor se encontraba en mal estado. Finalmente, señaló que debido a la lesión sufrida en la pierna ha recibido tratamiento de rehabilitación física e incurrido en diversos gastos; no siéndole posible volver a caminar, debiendo CORPAC reembolsarle los gastos médicos incurridos por ella y su hija, más los respectivos intereses legales, así como el reembolso por la pérdida de sus lentes.

29. Por su parte, CORPAC señaló que mediante Informe SPZO.JS.251.2018.I de fecha 10 de agosto de 2018, el Jefe del Equipo de Seguridad del aeropuerto de Cusco informó que en varias oportunidades se acudió al domicilio de la señora ORTIZ sin encontrarla, así como también que en varias oportunidades se intentó contactarla telefónicamente sin éxito. Asimismo, en dicho informe se refirió que se habían realizado dos (2) pagos por concepto

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

de atención médica a la señora ORTIZ en una clínica particular por las sumas de S/ 165.88 y S/ 100.00 respectivamente.

30. Asimismo, manifestó que a pesar de que en más de una oportunidad se requirió a la señora ORTIZ la presentación de los documentos que acreditaran las atenciones médicas que recibió luego de sufrir el accidente en el ascensor, no había cumplido con ello, por lo que no resultó posible verificar documentariamente las afirmaciones consignadas en su reclamo, debiendo considerarse atendido su pedido pues se le brindó apoyo habiéndose pagado los gastos médicos derivados de su atención en una clínica particular.

31. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe", remitido por el Jefe de Seguridad al Gerente del aeropuerto de Cusco, conforme se aprecia a continuación:

"INFORME

A : Gerente de Aeropuerto de Cusco
DE : Jefe Equipo de Seguridad
REF. : Hoja de Admisión y Boleta de Venta
Asunto : Incidente en ascensor
FECHA : Cusco, 10 de agosto de 2018

Por medio del presente me dirijo a usted para informarle en relación al incidente en el ascensor, ocurrido el día lunes 06 de agosto del 2018 a las 15:45 horas aproximadamente se suscitó un incidente en el ascensor al momento de subir al segundo nivel sufrió un movimiento brusco lo cual ocasionó que una de las 03 personas que se encontraban en su interior sufriera un golpe.

Lo cual después de abrir el ascensor con la llave de emergencia dicha señora fue evacuada a la Clínica MEDICAL NETWORK.

Se adjunta al presente informe ficha de admisión de la Clínica con los datos de la señora.

Asimismo, le informo que CORPAC S.A. asumió los gastos de atención que sumó S/. 165.88 soles, se adjunta copia de la boleta.

Asimismo le informo que como se quedó con su hija Ángela Zúñiga Ortiz, fuimos a su domicilio en (...).

En tal sentido, la señora Ángela Zúñiga Ortiz no quiere recibirnos para poder saber de su recuperación de su señora madre.

(...)"[10].

[El subrayado es nuestro]

[10] Ver fojas 13 del expediente.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

32. Conforme se puede apreciar del documento citado, personal de CORPAC del aeropuerto de Cusco (Jefe de Seguridad) manifestó que aproximadamente a las 15:45 horas del 6 de agosto de 2018, el ascensor de dicha infraestructura presentó un desperfecto que ocasionó un movimiento brusco producto del cual una de las personas que se encontraba en el interior sufrió un golpe, consecuencia del cual debió ser trasladada a una clínica local.

33. Asimismo, en dicho documento se reportó que la persona afectada por el incidente en el ascensor era la madre de la señora Ángela Zúñiga, la apelante en el presente caso, esto es, la señora ORTIZ, quien fue trasladada a una clínica particular para recibir atención médica.

34. Teniendo en cuenta lo consignado en dicho documento, se aprecia que se encuentra acreditado fehacientemente que aproximadamente a las 15:45 horas del 6 de agosto de 2018, el ascensor del aeropuerto de Cusco presentó un desperfecto, consecuencia del cual la señora ORTIZ sufrió un golpe que requirió de asistencia médica.

35. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2018, la señora ORTIZ presentó certificados médicos y comprobantes de pago por atenciones médicas recibidas por ella y su hija[11] en centros de salud, que demuestran que el mismo día del accidente, esto es, el 6 de agosto de 2018, se diagnosticó a la señora ORTIZ un esguince de segundo grado en el tobillo izquierdo y una lesión de ligamento lateral externo[12], y a su hija un esguince de primer grado en el tobillo derecho y tendinitis[13].

36. En ese sentido, si bien CORPAC señaló que en la medida que la señora ORTIZ no había presentado los comprobantes de pago de las atenciones médicas recibidas por ella y su hija, no resultaba posible verificar documentariamente las afirmaciones realizadas en el presente procedimiento; del expediente se ha verificado que la señora ORTIZ sí presentó comprobantes de pago de atenciones médicas, que acreditan las lesiones específicamente sufridas por ella y su hija producto del accidente, así como también el monto total de los gastos en los que incurrieron en los centros de salud respectivos para atender dichas lesiones.

37. En este punto, cabe señalar que conforme se ha indicado precedentemente, el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece 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, conforme se aprecia a continuación:

[11] Ver fojas 70 a 128 del expediente.

[12] Ver fojas 96 del expediente.

[13] Ver fojas 107 del expediente.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

> ***"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]

38. De la norma citada precedentemente se desprende que las Entidades Prestadoras tienen la obligación de brindar a los usuarios ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.

39. No obstante, se advierte que aun cuando el referido Reglamento de Usuarios establece que las Entidades Prestadoras tienen la obligación de brindar los servicios aeroportuarios en forma tal que utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios; se ha verificado que en el presente caso CORPAC incumplió su obligación de brindar sus servicios con la debida seguridad para los usuarios, pues debido al mal funcionamiento del ascensor del aeropuerto que administra, la señora ORTIZ y su hija sufrieron las lesiones ya señaladas.

40. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2018, la señora ORTIZ presentó los comprobantes de pago de las atenciones médicas recibidas, tratamientos, exámenes realizados y medicinas adquiridas por ella y su hija, conforme al siguiente detalle:

	CONCEPTO	MONTO (S/)
1	Boleta por consulta en el servicio de Traumatología[14]	165.88
2	Boleta por concepto de medicinas[15]	9.00

[14] Ver fojas 73.

[15] Ver fojas 74.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

3	Boleta por concepto de medicinas[16]	11.60
4	Boleta por consulta en el servicio de Traumatología[17]	100.00
5	Boleta por concepto de medicinas[18]	5.00
6	Boleta por concepto de Tomografía[19]	660.00
7	Recibo por honorarios médicos[20]	30.00
8	Boleta por consulta en el servicio de Traumatología[21]	19.00
9	Boleta por concepto de ecografía[22]	60.00
10	Boleta por consulta en el servicio de Traumatología[23]	19.00
11	Boleta por concepto de radiografía[24]	36.00
12	Boleta por rehabilitación física[25]	22.00
13	Boleta por rehabilitación física[26]	22.00
14	Boleta por rehabilitación física[27]	22.00
15	Boleta por rehabilitación física[28]	22.00
16	Boleta por rehabilitación física[29]	22.00
17	Boleta por rehabilitación física[30]	22.00
18	Boleta por consulta en el servicio de Traumatología[31]	19.00
19	Boleta por concepto de ecografía[32]	60.00
20	Boleta por consulta en el servicio de Traumatología[33]	19.00

[16] Ver fojas 75.

[17] Ver fojas 76.

[18] Ver fojas 78.

[19] Ver fojas 79.

[20] Ver fojas 81.

[21] Ver fojas 82.

[22] Ver fojas 82.

[23] Ver fojas 83.

[24] Ver fojas 83.

[25] Ver fojas 86.

[26] Ver fojas 86.

[27] Ver fojas 86.

[28] Ver fojas 87.

[29] Ver fojas 87.

[30] Ver fojas 87.

[31] Ver fojas 90.

[32] Ver fojas 91.

[33] Ver fojas 93.

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

21	Boleta por Informe Tomográfico[34]	37.00
22	Boleta por concepto de Tomografía[35]	394.00
23	Boleta por concepto de radiografía[36]	94.00
TOTAL		**1, 870.48**

41. En ese sentido, habiéndose determinado que los daños ocasionados a la señora ORTIZ y a su hija resultan atribuibles a CORPAC, y que en el expediente obran diversos comprobantes de pago por concepto de atenciones médicas, tratamientos, exámenes y medicamentos que en total ascienden a la suma de S/ 1, 870.48; corresponde que CORPAC reembolse dicho monto a la señora ORTIZ. Cabe precisar que al indicado monto deberán adicionarse los intereses legales devengados desde el momento en que la usuaria incurrió en los gastos de atención médica y la fecha del reembolso que deberá realizar CORPAC.

42. Asimismo, atendiendo a lo solicitado por la señora ORTIZ, corresponde que CORPAC asuma todos los gastos de rehabilitación física que en adelante pueda requerir, gastos que deberán ser efectivamente acreditados con la presentación de los comprobantes de pago respectivos ante la Entidad Prestadora a fin de que proceda al correspondiente reembolso.

43. Por otro lado, respecto a la solicitud de reembolso que realizó la señora ORTIZ por la alegada pérdida de sus lentes en el accidente ocurrido en el ascensor del aeropuerto[37]; cabe señalar que en la medida que no se encuentra acreditado que el referido objeto se extravió en dichas circunstancias, no corresponde acceder a lo solicitado.

44. Asimismo, en cuanto a la solicitud de reembolso de los gastos incurridos por la señora ORTIZ por la compra de sus pasajes aéreos y los de su acompañante desde la ciudad del Cusco a la ciudad de Lima y el retorno para asistir a la referida audiencia; corresponde que CORPAC asuma dichos gastos, los mismos que deberán ser efectivamente acreditados con la presentación de los comprobantes de pago respectivos ante la Entidad Prestadora a fin de que proceda al reembolso.

45. Habiéndose constatado que CORPAC incumplió la obligación de establecida en el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, que establece que los servicios deben ser prestados en condiciones seguras; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión[38], corresponde que

---

[34] Ver fojas 93.

[35] Ver fojas 93.

[36] Ver fojas 109.

[37] La señora ORTIZ presentó copia de un documento denominado "Orden de Trabajo" por la confección de unos lentes de montura, por un monto ascendente a S/ 300.00 (foja 126 del expediente).

[38] **Reglamento General de Supervisión del OSITRAN**

"Artículo 2.- Definiciones

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

se informe de ello a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus competencias, evalúe tales hechos e inicie las acciones a que hubiere lugar.

46. Finalmente, atendiendo a que la señora ORTIZ ha manifestado que como consecuencia del accidente ocurrido en el ascensor del aeropuerto del Cusco, además de las señaladas lesiones sufridas producto de este, su estado general de salud y calidad de vida se han visto mermadas[39]; de considerarlo pertinente, tiene expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales respectivas a efecto de que se determine la eventual responsabilidad por dichos daños y la correspondiente indemnización de ser el caso.

47. Atendiendo a las consideraciones expuestas, en la medida que se encuentra acreditado que CORPAC incumplió la obligación establecida en el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, referida al deber de seguridad en la prestación de los servicios; corresponde revocar la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C y, en consecuencia, amparar el recurso de apelación presentado por la señora ORTIZ.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[40];

(...)
g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos
Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

[39] Ver foja 72 del expediente.

[40] **Reglamento de Reclamos del 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".

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.367.2018.C expedida por CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A. y en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora PRIMITIVA BASILISA ORTIZ FLORES, declarando la responsabilidad de la Entidad Prestadora respecto de los daños sufridos por la usuaria y su hija en el aeropuerto del Cusco; correspondiendo ordenar la devolución de S/ 1, 870.48 por concepto de gastos médicos, además de los pasajes aéreos de la apelante y su acompañante, más los intereses legales devengados, así como también el costo de la rehabilitación física que la apelante requiera en adelante; gastos que deberán ser efectivamente acreditados con la presentación de los comprobantes de pago respectivos ante la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- REMITIR copia de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias respecto de lo establecido en el numeral 45 de la parte considerativa de la presente resolución.

CUARTO.- REMITIR copia de los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario, a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

QUINTO.- NOTIFICAR a la señora PRIMITIVA BASILISA ORTIZ FLORES y a CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A. la presente resolución.

SEXTO.- DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web 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

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe