

EXPEDIENTE N° : 26-2017-TSC-OSITRAN

APELANTE : ESTHER ELIA TITO TORRES

EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2017-0127

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de diciembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo en la medida que no se encuentra acreditado que la pérdida del vuelo de la usuaria se haya debido a un defecto en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora ESTHER ELIA TITO TORRES (en adelante, la señora TITO o la apelante) contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2017-0127 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 5908 de fecha 21 de febrero de 2017, la señora TITO manifestó lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en el área de seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH), depositó en las bandejas disponibles en el lugar sus pertenencias y documentos de viaje, entre los cuales se encontraba su Documento Nacional de Identidad (DNI).
 - ii.- Luego de pasar por el arco de rayos X recogió sus pertenencias pero no encontró su DNI, por lo que comunicó dicho hecho al personal que se encontraba en el lugar, quienes después de visualizar las imágenes captadas por las cámaras de seguridad le indicaron que no se apreciaba que hubiera dejado su DNI dentro de las referidas bandejas.

- iii.- Debido al tiempo transcurrido mientras se realizaba la visualización de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad, perdió el vuelo a la ciudad de Juliaca; sin embargo, cuando retornó al área de seguridad para presentar su reclamo se le informó que su DNI había sido encontrado en la Sala N° 6 del aeropuerto, habiéndole sido devuelto el documento.
 - iv.- Resulta contrario a la prestación de un servicio de calidad que habiendo dejado su DNI en las bandejas del área de seguridad del AIJCH, se haya extraviado y que posteriormente sea encontrado en otro lugar, por lo que corresponde que LAP repare el perjuicio de haber perdido el vuelo.
2. Mediante carta C-LAP-GRE-2017-0127, LAP declaró infundado el reclamo de la señora TITO, señalando lo siguiente:
- i.- Si bien LAP diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que los principales responsables del cuidado de sus bienes son los propios propietarios, esto es, los pasajeros y sus acompañantes.
 - ii.- En caso de que el personal de LAP tome conocimiento de la pérdida de un bien de algún pasajero o usuario, realizan las gestiones necesarias para recuperar dicho bien; sin embargo, debe tenerse en cuenta que su principal función en materia de seguridad es la de prevenir los actos de interferencia ilícita, es decir, aquellos actos que pudieran afectar la seguridad y eficiencia de la aviación civil.
 - iii.- En el presente caso, luego de que la señora TITO comunicó el extravío de su DNI, el personal de LAP realizó una búsqueda en las bandejas utilizadas en la inspección del equipaje de los pasajeros, sin encontrarlo.
 - iv.- Sin embargo, posteriormente el personal de seguridad realizó un seguimiento más detallado del caso de la señora TITO y como consecuencia de la visualización de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad, logró identificar que mientras la usuaria acomodaba sus pertenencias para ser inspeccionadas en el Puesto de Control de Seguridad, su DNI cayó al suelo.
 - v.- Asimismo, se pudo visualizar que otro pasajero que pasó por el Puesto de Control de Seguridad después de la señora TITO, tomó el DNI sin reportar su hallazgo y minutos después personal de la aerolínea Latam comunicó al personal de LAP que habían hallado dicho documento en la Sala de Embarque N° 6 del aeropuerto, siéndole entregado a la señora TITO cuando retornó al Puesto de Control de Seguridad con la finalidad de presentar su reclamo al haber perdido su vuelo.



- vi.- Se debe tener en cuenta que las compañías aéreas citan a sus pasajeros de vuelos nacionales para presentarse en la sala de embarque 40 minutos antes de la salida programada de su vuelo con la finalidad de prevenir cualquier contratiempo que se pueda producir durante el proceso de embarque.
- vii.- Sin embargo, de acuerdo al sistema de lectura de la TUUA de LAP, el vuelo de la señora TITO con destino a Juliaca estaba programado para las 10:45 horas y el proceso de embarque de dicho vuelo culminó a las 10:33 horas.
- viii.- Conforme se aprecia de los registros fílmicos del AIJCH, la señora TITO comunicó al personal de LAP la pérdida de su DNI a las 10:36 horas, momento en el cual el proceso de embarque de su vuelo ya había culminado.
- ix.- El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN ha establecido el criterio de que la Entidad Prestadora no es responsable por la pérdida del vuelo debido a la tardanza del pasajero generada por su falta de diligencia, esto es, por la poca anticipación con la que se presenta al aeropuerto para realizar su proceso de embarque; no correspondiendo atender la solicitud de reparación del daño formulada por la señora TITO.
3. Con fecha 21 de marzo de 2017, la señora TITO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de LAP reiterando lo señalado en su reclamo, añadiendo lo siguiente:
- i.- Al comunicar la pérdida de su DNI, el personal de LAP le informó que en las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del aeropuerto no se apreciaba que hubiera dejado su DNI dentro de las bandejas del Puesto de Control de Seguridad, razón por la que le ayudaron a buscar dicho documento dentro de su equipaje.
- ii.- Si en las referidas imágenes se apreciara que otro pasajero recogió su DNI del suelo como ha indicado LAP en la carta de respuesta a su reclamo, el personal del Puesto de Control de Seguridad no habría buscado dicho documento dentro de su equipaje. En todo caso, si lo afirmado por LAP en su carta de respuesta fuera cierto, se evidenciaría que el personal del Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto le mintió al señalar que en los vídeos no se apreciaba que hubiera dejado su DNI dentro de las bandejas, pudiendo haber solicitado por el altavoz a los pasajeros que devolvieran dicho documento en caso de haberlo encontrado.
- iii.- Atendiendo a lo expuesto, solicita que se le permita visualizar el vídeo que contiene las imágenes al que LAP ha hecho referencia en su carta de respuesta y que se recabe la declaración del personal del Puesto de Control de Seguridad.



4. El 27 de marzo de 2017, LAP 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:
- i.- Las obligaciones de LAP en su calidad de concesionario se encuentran detalladas en el contrato de concesión suscrito con el Estado peruano. Así, en el numeral 1.1.2. del Anexo N° 3 del referido contrato se ha dispuesto que la seguridad relacionada con la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) es un "servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia en la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios".
 - ii.- En ese contexto, el deber de seguridad de LAP no consiste en brindar custodia o vigilancia sobre los bienes de pasajeros y usuarios, sino que implica proteger el desarrollo regular de las operaciones de transporte aéreo realizadas en el aeropuerto de cualquier acto de interferencia ilícita que pueda afectar las operaciones, atentar contra la vida e integridad de pasajeros, usuarios, tripulantes, daños a las aeronaves y, en general, al personal e instalaciones del aeropuerto.
 - iii.- Asimismo, el TSC ha interpretado que LAP también debe garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCh, para lo cual tiene que efectuar dos prestaciones generales: (i) implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCH; y, (ii) prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc).
 - iv.- En el presente caso, después de que la señora TITO informó a los agentes de seguridad el extravío de su DNI (lo que ocurrió a las 10:36 horas), estos le proporcionaron apoyo en la búsqueda, informando además al personal del Centro de Control de Operaciones (CCO) para que a través de la revisión de las imágenes registradas por las cámaras de seguridad se pudiera determinar la ubicación del documento en cuestión.
 - v.- Es importante destacar que en el momento en que el personal de seguridad le solicitó apoyo al CCO, este se encontraba atendiendo otros casos, como el relacionado a la intervención de un pasajero que transportaba entre sus pertenencias una pistola de salva y 2 cajas de municiones; así como el hallazgo de una bolsa abandonada en la zona de salida de pasajeros; situaciones que requirieron la intervención de la Policía Nacional del Perú.
 - vi.- No obstante que dichas situaciones se encontraban intrínsecamente relacionadas al servicio de seguridad aeroportuaria, en un esfuerzo por colaborar con la señora TITO, el CCO atendió el pedido de apoyo del personal del Puesto

de Control de Seguridad revisando las imágenes que en ese momento podía visualizar, pues como se ha mencionado, debía mantener la prioridad de la atención sobre los eventos antes descritos.

- vii.- Fue en ese contexto que el CCO le informó al personal del Puesto de Control de Seguridad que no pudo observar que la señora TITO hubiera depositado su DNI en las bandejas de dicha área. Sin perjuicio de ello, el personal de seguridad buscó el DNI de la señora TITO en los alrededores del referido Puesto de Control de Seguridad y agotando todas las opciones de búsqueda en aquel momento, realizó: (i) revisión de cada una de las bandejas que habían sido utilizadas por los pasajeros después de que la señora TITO pasó por el Puesto de Control; e, (ii) inspección manual a las pertenencias de la señora TITO para revisar su contenido y verificar que su DNI no hubiera sido colocado con el resto de sus bienes.
- viii.- Luego de que el CCO culminó con la atención de los casos antes descritos, con la finalidad de esclarecer el caso de la señora TITO, realizó un seguimiento más detallado del mismo, logrando identificar que su DNI había caído al suelo mientras la usuaria acomodaba el resto de sus pertenencias en la bandeja para ser inspeccionadas a través de la máquina de rayos X, tal y como se aprecia en las fotografías que se adjuntan al presente escrito.
- ix.- Efectivamente, conforme es posible advertir de dichas fotografías luego de que la señora TITO atravesó el pórtico detector de metales, otro pasajero recogió el DNI que había dejado caer al suelo la usuaria mientras acomodaba en la bandeja el resto de sus pertenencias, llevándoselo consigo hasta la sala de embarque N° 6 sin reportar su hallazgo, lugar donde fue encontrado por un trabajador de la aerolínea Latam. Posteriormente, dicho trabajador entregó el DNI al personal de LAP, y este a su vez se lo entregó a la señora TITO cuando esta regresó al Puesto de Control de Seguridad.
- x.- Cabe señalar que las compañías aéreas citan a sus pasajeros de vuelos nacionales para que se presenten en la sala de embarque 40 minutos antes de la salida programada de su vuelo con la finalidad de prevenir cualquier contratiempo que se pueda producir durante el proceso de embarque.
- xi.- De acuerdo al sistema de lectura de la TUUA de LAP, el vuelo de la señora TITO con destino a Juliaca estaba programado para las 10:45 horas y su proceso de embarque culminó a las 10:33 horas.
- xii.- Conforme se aprecia de los registros fílmicos del AIJCH, la señora TITO comunicó al personal de LAP la pérdida de su DNI a las 10:36 horas, momento en el cual su proceso de embarque ya había culminado.



5. El 13 de diciembre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, contando con la participación de LAP, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta de LAP.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora TITO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

7. El reclamo versa sobre el cuestionamiento de la señora TITO respecto del daño ocasionado por el extravío de su DNI en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH y la consecuente pérdida del vuelo hacia la ciudad de Juliaca, supuesto previsto como materia de reclamo en el literal c) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); 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 LAP

"El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios. Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora".

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

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".

8. De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- i.- La carta C-LAP-GRE-2017-0127 fue notificada a la señora TITO el 14 de marzo de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 4 de abril de 2017.
 - iii.- La señora TITO apeló con fecha 21 de marzo de 2017, es decir dentro del plazo legal.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y

⁴ Reglamento de Reclamos de LAP

"10.4 Medios Impugnatorios

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

(...)

- b.- Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.*

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".

⁵ Reglamento de Reclamos 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".

diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de LAP.

11. 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

12. 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.
13. 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.
14. 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 la señora TITO se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

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

15. 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 LAP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 Sobre la alegada prestación deficiente del servicio y el daño generado

16. En el presente caso, la señora TITO manifestó que encontrándose en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH depositó en las bandejas puestas a disposición sus pertenencias y documentos de viaje, entre los cuales se encontraba su DNI, y que luego de pasar por el arco de rayos X no encontró dicho documento.
17. Preciso que comunicó el hecho al personal de la referida área, quienes después de visualizar las imágenes captadas por las cámaras de seguridad le indicaron que no se apreciaba que hubiera depositado su DNI dentro de las bandejas. Agregó que debido al tiempo transcurrido mientras se realizaba la búsqueda de su DNI, perdió el vuelo a la ciudad de Juliaca; no obstante, cuando retornó a dicha área para presentar su reclamo se le informó que su DNI había sido encontrado en la Sala de Embarque N° 6 del aeropuerto.
18. Por su parte, LAP señaló que inicialmente su personal realizó la búsqueda del DNI extraviado en el Puesto de Control de Seguridad utilizando las cámaras de seguridad pero no pudo determinar la ubicación del DNI extraviado. Señaló que posteriormente realizó una revisión más exhaustiva observando que mientras la señora TITO acomodaba sus pertenencias antes de pasar la inspección, su DNI cayó al suelo, siendo recogido por otro pasajero que no reportó su hallazgo.
19. Agregó que minutos después, el personal de la aerolínea Latam comunicó al personal de LAP que habían hallado un DNI en la Sala de Embarque N° 6 del aeropuerto, determinándose que dicho documento le pertenecía a la señora TITO, siéndole devuelto. Finalmente señaló que los principales responsables del cuidado de sus bienes son los propios pasajeros y sus acompañantes y que en el presente caso no era cierto que la señora TITO hubiera perdido el vuelo debido a un hecho atribuible a LAP.
20. Al respecto, cabe tener en consideración que de acuerdo con lo establecido por el TSC en los pronunciamientos recaídos en los expedientes N° 030-2010-TSC-OSITRAN; 003-2011-TSC-OSITRAN; y, 014-2013-TSC-OSITRAN, es deber de LAP garantizar niveles

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".

óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCH, lo que implica que debe cumplir con brindar las siguientes prestaciones generales: (i) implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCH¹⁰; y, (ii) prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc.).

21. De la revisión del expediente se aprecia que LAP presentó fotografías del Puesto de Control de Seguridad del AIJCH en las que se aprecia a la señora TITO junto a la faja transportadora por la cual se deslizan las bandejas que contienen las pertenencias de los pasajeros a la espera de pasar la revisión mientras sostiene en su mano izquierda varios documentos, observándose que un objeto con forma, tamaño y color característico de un DNI se hallaba en el piso junto a ella¹¹.
22. Asimismo, en otras fotografías se observa que posteriormente, otro usuario pasó por el Puesto de Control de Seguridad y recogió del suelo el referido DNI, abandonando dicha zona luego de pasar el control respectivo¹².
23. Teniendo en cuenta ello, se constata que lo manifestado por LAP en el sentido de que la señora TITO habría dejado caer su DNI al piso al acomodar sus pertenencias en las bandejas del Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto y que otro usuario lo recogió llevandoselo consigo sin comunicar su hallazgo; coincide con lo mostrado por las fotografías antes descritas.
24. Por otro lado, de la revisión de las referidas fotografías se aprecia que el personal del Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto ayudó a buscar el DNI reportado como extraviado revisando las bandejas que había utilizado la usuaria.
25. Cabe señalar que las referidas fotografías fueron puestas en conocimiento de la señora TITO mediante Oficio N° 259-17-TSC-OSITRAN notificado el 29 de marzo de 2017, sin que la usuaria haya realizado observación alguna al respecto.
26. Asimismo, cabe indicar que LAP señaló que luego de que el personal de Latam le entregara el DNI, entregó dicho documento a la señora TITO, hecho que ha sido reconocido por la usuaria en su reclamo.
27. En ese sentido, se acredita que el personal de LAP realizó acciones para recuperar el documento extraviado por la usuaria, tales como haber revisado las bandejas que había utilizado, así como otras bandejas utilizadas por los demás pasajeros, haber

¹⁰ Sobre este particular, puede apreciarse que LAP ha emitido políticas de seguridad claras, tal como consta del Programa de Seguridad del AIJCh, cuyo acápite 10.4 contiene requisitos claros exigibles a los explotadores aéreos sobre la participación activa en el resguardo de la seguridad aeroportuaria.

¹¹ Ver fojas 20 del expediente.

¹² Ver fojas 21 y 22 del expediente.

ayudado a la usuaria a buscar el documento entre sus pertenencias, así como haberle devuelto el DNI luego de que personal de la aerolínea Latam se lo hubiera entregado.

28. Por otro lado, si bien la señora TITO señaló que perdió el vuelo debido al extravío de su DNI en el aeropuerto por responsabilidad de la Entidad Prestadora y por la demora en la que habría incurrido su personal al realizar la búsqueda de su DNI; cabe señalar que no se ha acreditado que el referido extravío sea atribuible a LAP, habiéndose acreditado por el contrario que LAP realizó acciones orientadas a recuperar dicho documento, el cual le fue finalmente devuelto; por lo que tampoco se evidencia un defecto en el servicio de LAP en dicho extremo del reclamo.
29. Cabe recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados, esto es, a las partes, presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones¹³.
30. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que la señora TITO no ha presentado medios probatorios que acrediten sus alegaciones, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
31. En ese sentido, en la medida que no se encuentra acreditado que la pérdida del vuelo de la usuaria se haya debido a hechos atribuibles a LAP; corresponde confirmar la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2017-0127, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁴;

¹³ **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".

¹⁴ **Reglamento de Reclamos de 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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2017-0127 que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por la señora ESTHER ELIA TITO TORRES, en la medida que no se encuentra acreditado que la pérdida del vuelo de la usuaria se haya debido a un defecto en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora ESTHER ELIA TITO TORRES y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

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".