



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 143-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 143-2018-TSC-OSITRAN  
APELANTE : JACQUELINE BARBOZA GAMARRA  
EMPRESA PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° 154-2018/GA-  
SPQT/AdP

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 15 de noviembre de 2018

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo al no haberse constatado ningún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, no resultando responsable de la pérdida de los bienes materia de reclamo.*

#### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora JACQUELINE BARBOZA GAMARRA (en adelante, la señora BARBOZA o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° 154-2018/GA-SPQT/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o la Entidad Prestadora); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I. ANTECEDENTES

1. Con fecha 5 de abril de 2018, la señora BARBOZA presentó un reclamo ante la Oficina Regional del Indecopi de la ciudad de Loreto señalando que el 27 de marzo de 2018, encontrándose en la sala de arribo del aeropuerto de Iquitos fue víctima del hurto de un audífono (implante coclear), entre otras pertenencias, debido a la falta de seguridad dentro de las instalaciones del aeropuerto. Por tal motivo, solicitó a la Entidad Prestadora la devolución de dicho audífono, o en su defecto, su equivalente en dinero, el cual ascendería a la suma de S/ 50, 000.00.
2. Mediante Oficio N° 7-2018/SAC-INDECOPI-LOR de fecha 6 de abril de 2018, la Oficina Regional del Indecopi de la ciudad de Loreto remitió el reclamo presentado por la señora BARBOZA al OSITRAN.



3. Mediante Oficio N° 3365-2018-GSF-OSITRAN de fecha 18 de abril de 2018, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN puso en conocimiento de ADP el reclamo presentado por la señora BARBOZA.
4. A través de la Carta N° 064-2018/AD-SPQT/AdP de fecha 19 de abril de 2018, ADP le requirió a la señora BARBOZA proporcionar mayor información respecto de las circunstancias que motivaron el reclamo.
5. Con fecha 24 de abril de 2018, la señora BARBOZA presentó un escrito ante ADP señalando lo siguiente:
  - i.- Aproximadamente a las 08:15 horas del 27 de marzo de 2018, mientras retiraba su equipaje de la faja transportadora ubicada en la sala de arribo de pasajeros del aeropuerto de Iquitos, le fue sustraído de su cartera de mano un audífono (implante coclear), su DNI y el de su menor hijo, así como otros documentos.
  - ii.- Advirtió que sus pertenencias le habían sido sustraídas al pretender colocar el audífono (implante coclear) a su menor hijo, por lo que inmediatamente comunicó el hecho al personal de seguridad de ADP que se encontraba en esa área, recriminándoles por la falta de seguridad del lugar. Se le indicó que debía de formular la denuncia respectiva en la comisaría de la Policía Nacional del Perú (PNP) ubicada dentro del aeropuerto.
  - iii.- Luego de formular la denuncia ante dicha dependencia policial, se realizó la visualización de las imágenes de las cámaras de seguridad del aeropuerto proporcionadas por ADP, determinando el personal policial que dos personas serían los sospechosos de haber hurtado sus pertenencias.
  - iv.- Solicita que ADP le devuelva los bienes que le fueron sustraídos en el aeropuerto de Iquitos, o en su defecto, su equivalente en dinero; así como un resarcimiento por el daño ocasionado a la salud de su menor hijo, quien es un niño especial, así como por los gastos en los que ha incurrido en la tramitación del reclamo.
6. Mediante Carta N° 154-2018/GA-SPQT/AdP, ADP declaró infundado el reclamo de la señora BARBOZA señalando lo siguiente:
  - i.- ADP cumple con brindar los servicios aeroportuarios relacionados al pago de la TUUA<sup>1</sup> con la finalidad de salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos. En ese sentido, en la Sala de Llegadas del aeropuerto de Iquitos se cuenta con personal de vigilancia para controlar los accesos a las áreas de seguridad restringida y evitar la ocurrencia de actos de

<sup>1</sup> Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto.



- interferencia ilícita; así como con un circuito cerrado de televisión a través de cámaras que cubre varios ambientes del aeropuerto con la misma finalidad.
- ii.- En las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del aeropuerto no se aprecia con claridad que se haya producido la sustracción de los bienes referida por la señora BARBOZA, no encontrándose acreditada tampoco la existencia de dichos bienes ni el valor de los mismos.
  - iii.- Sin perjuicio de ello, no existe evidencia de que el hecho reclamado se haya producido como consecuencia de un comportamiento negligente, incompetente o doloso por parte del personal de ADP; por el contrario, en su reclamo la señora BARBOZA ha señalado que los autores del hurto de sus pertenencias habrían sido terceros (ajenos a ADP) y que dicho hecho se habría producido por un descuido suyo mientras recogía su equipaje.
  - iv.- Resulta importante tener en cuenta que atendiendo a un criterio de razonabilidad y diligencia en las actividades de supervisión ordinaria dentro del aeropuerto, no corresponde que las acciones imperceptibles, como el hurto que se habría producido en el presente caso, sean imputables a ADP.
  - v.- El artículo 1330 del Código Civil establece que la prueba de la existencia del daño, así como su cuantía deberá ser acreditada por el perjudicado con la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
  - vi.- El artículo 196 del Código Procesal Civil establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
  - vii.- En ese sentido, de acuerdo con las reglas de la responsabilidad contractual, la carga de la prueba corresponde al perjudicado con el daño; no obstante lo cual, en el presente caso la reclamante no ha cumplido con acreditar dicho daño, así como tampoco el nexo causal entre el evento lesivo y el daño presuntamente producido.
  - viii.- Por otro lado, al ser el hurto un hecho ilícito cuya ejecución muchas veces resulta imperceptible para el propio agraviado, se dificulta comunicar su ocurrencia e identificar a los autores del delito oportunamente, siendo necesario por ello que una entidad especializada sea la encargada de la correspondiente investigación.
  - ix.- Se debe tener en cuenta también que tal como ocurre en la zona pública del aeropuerto, cada pasajero, visitante o usuario es el principal responsable de la custodia y cuidado de los bienes o artículos que lleva consigo; más aun si se encuentra en zonas concurridas en las que debido a la aglomeración de personas y circunstancias del entorno, pueden presentarse comportamientos





imperceptibles que podrían calificar como hurtos en afectación de su patrimonio. Ello resulta lógico si se tiene en cuenta que cada pasajero, visitante o usuario se encuentra en mejor posición para identificar cuáles son los bienes o artículos que le pertenecen, así como mantener el control o supervisión de los mismos.

- x.- Como operador del aeropuerto de Iquitos, una de las funciones de ADP es la prevención de actos de interferencia ilícita que pudieran afectar la seguridad aeroportuaria, instalaciones en general, pasajeros y usuarios. Sin embargo, en la determinación del cumplimiento de dicha función se debe tener en cuenta las circunstancias del hecho reclamado y en casos de hurto, debe valorarse la falta de notoriedad o no perceptibilidad de su ocurrencia, tomando en consideración las circunstancias de tiempo y lugar.
  - xi.- Por otro lado, en los casos en los que el personal de ADP tomara conocimiento de la ocurrencia de un hecho ilícito, se debe advertir que no cuenta con facultades suficientes para ejercer actos de represión contra los presuntos autores, más aun si se tiene en cuenta que la Constitución Política del Perú establece que nadie puede ser detenido sino por mandato escrito y motivado del juez, o por las autoridades policiales en caso de delito flagrante.
  - xii.- En ese sentido, en caso no se acredite la flagrancia delictiva de una manera evidente, el personal de ADP únicamente podrá intervenir a fin de solicitar el apoyo de la Policía Nacional, cuya acción a su vez se verá condicionada por la flagrancia o no del hecho delictivo.
7. Con fecha 25 de mayo de 2018, la señora BARBOZA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de ADP señalando lo siguiente:
- i.- Lo que motivó la presentación de su reclamo fue la falta de seguridad para los usuarios en el aeropuerto de Iquitos, lo que es aprovechado por los delincuentes, como ocurrió en su caso.
  - ii.- El nivel de seguridad brindado por ADP en el aeropuerto de Iquitos debe ser mayor pues cuenta con cámaras de seguridad.
8. El 14 de junio de 2018, ADP 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 reiteró los argumentos de defensa antes expuestos, 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 sus funcionarios.

- ii.- En ese sentido, cualquier presunta falta de diligencia en las medidas de seguridad implementadas dentro del aeropuerto de Iquitos 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.- En todo momento ADP ha actuado de conformidad con los procedimientos de seguridad del aeropuerto y en cuanto recibió el reclamo, prestó su apoyo a efectos de encontrar el objeto presuntamente extraviado.
9. El 19 de octubre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, contando con la asistencia de la señora BARBOZA, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

11. El reclamo presentado por la señora BARBOZA versa sobre el hurto de un audífono (implante coclear) y varios documentos que habría sufrido en el aeropuerto de Iquitos debido a la falta de seguridad dentro de dicha infraestructura administrada por ADP, lo que constituye un supuesto de reclamo contenido 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)<sup>2</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de ADP

**"Artículo 5°.- MATERIA DE LOS RECLAMOS**

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

- d. Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de ADP, sus funcionarios o dependientes".



Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>3</sup>; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>4</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

12. De conformidad con el numeral 24 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>5</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>6</sup>, el plazo que 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 N° 154-2018/GA-SPQT/AdP fue notificada a la señora BARBOZA el 10 de mayo de 2018.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 31 de mayo de 2018.
  - iii.- La señora BARBOZA apeló con fecha 25 de mayo de 2018, es decir dentro del plazo legal.

<sup>3</sup> **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".

<sup>4</sup> **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".

<sup>5</sup> **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".

<sup>6</sup> **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".



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<sup>7</sup> (en adelante, TUO de la LPAG) al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto al servicio brindado a la señora BARBOZA por parte de ADP.
15. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de 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. Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>8</sup>.
17. 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 ley<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> 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".*

<sup>8</sup> **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".*

<sup>9</sup> **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".



18. De acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, consumidores son los destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>10</sup>. Teniendo en cuenta dicha definición, la señora BARBOZA se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.
19. En consecuencia, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

### III.2.2 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

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 N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

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

(...)

**k. A la seguridad**

*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]

<sup>10</sup> **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".*



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

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

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

(...)

**a) Operaciones Principales**

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

- **Servicios Aeroportuarios relacionados al TUUA**

(...)

- **Seguridad**

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

- **Circuito Cerrado de Televisión**

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

[El subrayado es nuestro]

22. 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

23. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
24. 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.*

*Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída”.*

[El subrayado es nuestro]

25. 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.
26. 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”.*
27. Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC) que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Código Procesal Civil

(...)

#### Carga de la prueba

Artículo 196.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



28. Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño.

#### III.2.4. Sobre el reclamo formulado por la señora BARBOZA

29. La señora BARBOZA señaló que mientras retiraba su equipaje de la faja transportadora ubicada en la sala de arribo de pasajeros del aeropuerto de Iquitos, fue sustraído de su cartera de mano un audífono (implante coclear), su DNI y el de su menor hijo, así como otros documentos debido a la falta de seguridad en dicha área.
30. Añadió que luego de formular la denuncia en la comisaría de la Policía Nacional del Perú (PNP) ubicada dentro del aeropuerto se realizó la visualización de las imágenes de las cámaras de seguridad proporcionadas por ADP, determinando el personal policial que dos personas serían las sospechosas de haber hurtado sus pertenencias.
31. Por su parte, ADP señaló que la Sala de Llegadas del aeropuerto de Iquitos cuenta con el correspondiente personal de vigilancia, así como cámaras de seguridad, y que en las imágenes captadas por estas no se apreciaba con claridad que se hubiera producido la sustracción de los bienes referidos por la señora BARBOZA, no encontrándose acreditada tampoco la existencia de dichos bienes ni el valor de los mismos.
32. Asimismo, la Entidad Prestadora indicó que no existía evidencia de que el hurto alegado se haya producido como consecuencia de un comportamiento negligente, incompetente o doloso por parte de su personal, habiendo señalado la propia usuaria que los autores del hurto habrían sido terceros (ajenos a ADP), no correspondiendo en consecuencia que dicho tipo de hechos fuera imputable a ADP.
33. Finalmente, señaló que cada pasajero, visitante 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 ello y que debía tenerse en cuenta que su personal no cuenta con facultades suficientes para ejercer actos de represión contra los presuntos autores de un acto ilícito, pues nadie puede ser detenido sino por mandato escrito y motivado del juez o por las autoridades policiales en caso de delito flagrante.
34. Ahora bien, de la revisión del expediente se constata que obran las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del aeropuerto de Iquitos, en las que se aprecia que aproximadamente a las 8:18 horas del 27 de marzo de 2018, mientras la señora BARBOZA se encontraba en la sala de arribo de vuelos esperando por su equipaje de bodega, un pasajero que se encontraba cerca de ella extiende el brazo y sustrae



pertenencias de la reclamante que se encontraban dentro del coche portaequipajes, inmediatamente después de lo cual dicha persona se retira y abandona el lugar.

35. Asimismo, en las referidas imágenes se aprecia que después de que la persona que sustrajo los bienes de la señora BARBOZA se retiró de la sala de arriba, la usuaria, luego de rebuscar entre sus pertenencias, se dirige hacia el personal de seguridad que se encontraba a unos metros de distancia y conversa con ellos desplazándose estos hacia el lugar en el que se había producido el hurto.
36. En atención a lo expuesto, las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del aeropuerto de Iquitos confirman lo manifestado por la señora BARBOZA en su reclamo, esto es, que fue víctima del hurto del referido audífono (implante coclear) por parte de un tercero.
37. En tal sentido, cuando la apelante comunicó al personal de ADP el hurto del audífono (implante coclear), les puso en alerta de la comisión de un hecho ilícito por parte de un tercero no identificado.
38. Ahora bien, a propósito de las prestaciones de seguridad de 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.
39. 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 que pueda ubicarse y recuperarse el bien en cuestión.
40. En el presente caso, de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del aeropuerto se aprecia que al momento en el cual la señora BARBOZA advirtió que le habían sido sustraídas sus pertenencias y procedió a dar aviso al personal de seguridad de ADP que se hallaba en el lugar, la persona que las sustrajo ya se había retirado.
41. En efecto, se aprecia que inmediatamente después de que la persona ejecutó el hurto del audífono de la usuaria, se retiró de la sala de arriba dirigiéndose hacia la salida del aeropuerto, de tal manera que cuando la señora BARBOZA acudió al personal de seguridad de ADP para comunicar del hurto ocurrido, el autor del mismo ya se habría retirado del aeropuerto sin poder ser identificado o detenido.
42. En ese sentido, teniendo en cuenta la secuencia de los hechos descritos precedentemente y la visualización de las imágenes captadas por las cámaras de



seguridad del aeropuerto, se ha podido constatar que al advertir la señora BARBOZA la sustracción de sus pertenencias se dirigió al personal de seguridad que se encontraba en la sala de arribo del aeropuerto para comunicarles el hecho ocurrido, apreciándose que dicho personal conversa con la usuaria en un primer momento, dirigiéndose luego al lugar exacto en el cual se había producido el hurto, indicándole que debía de interponer una denuncia policial en la comisaría del aeropuerto, según ha sido reconocido por la propia usuaria<sup>22</sup> y ayudándola a continuación a empujar su coche portaequipajes.

43. Adicionalmente, según también lo ha referido la señora BARBOZA, se constata que el personal de ADP entregó los videos a los efectivos policiales de la comisaría del aeropuerto a efectos de que se pudieran realizar las investigaciones del caso; acciones que tenían como finalidad la identificación de la persona que había sustraído sus pertenencias.
44. Cabe señalar que a criterio de este Tribunal si bien corresponde al concesionario salvaguardar la seguridad de los usuarios de la infraestructura que administra, contando para ello con un circuito cerrado de televisión a través de cámaras que proveen imágenes de los distintos ambientes del aeropuerto; ello no implica un deber de seguridad tal que garantice de manera absoluta que hechos como el ocurrido, esto es, la sustracción de pequeños objetos o pertenencias no lleguen a ocurrir nunca.
45. 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 las acciones correspondientes para impedir que un hecho como es el caso de un hurto, ocurra en caso dicho personal hubiera conocido del mismo de manera inmediata y el referido personal se encontrara cerca del lugar donde viene sucediendo. Asimismo, en caso el hecho hubiera sido conocido con posterioridad, lo que razonablemente cabría esperar del terminal aeroportuario es que adoptara acciones a fin de que la persona que hubiera ejecutado el hurto pueda ser identificada y detenida por los respectivos agentes policiales.
46. Cabe recordar que en el presente caso, como ya se ha señalado, el personal de ADP atendió el llamado de la señora BARBOZA luego de que les comunicó la sustracción de sus pertenencias, acudiendo al lugar donde se había producido el hurto, indicándole que debía interponer una denuncia policial y entregando los videos a las autoridades policiales.
47. En ese sentido, se verifica que el personal de ADP adoptó las acciones correspondientes a fin de que la persona que ejecutó el hurto sea identificada y

---

<sup>22</sup> Ver fojas 10 del expediente.



detenida por los agentes policiales, consecuencia de lo cual no se ha constatado ningún defecto en el servicio brindado por ADP, no resultando responsable de la pérdida de los bienes materia de reclamo.

48. Asimismo, durante la realización de la audiencia de informe oral, la usuaria manifestó que si bien ADP contaba con cámaras de seguridad dentro del aeropuerto de Iquitos, ello resultaba insuficiente para garantizar la seguridad de los usuarios pues no se encontraba acreditado que la Entidad Prestadora contara con personal que visualizara las imágenes captadas por dichas cámaras a efectos de identificar oportunamente la comisión de presuntos hechos ilícitos, como el hurto ocurrido en el presente caso.
49. Al respecto, debe recordarse que conforme se ha indicado precedentemente, el Contrato de Concesión establece en su Anexo 5 que la Entidad Prestadora debe brindar el servicio de seguridad a través de un circuito cerrado de televisión que cuente con cámaras que cubran diversos ambientes del aeropuerto.
50. En ese sentido, se verifica que ADP cuenta con el referido sistema de cámaras habiendo presentado las imágenes captadas por estas al interior del aeropuerto de Iquitos, en las cuales se evidencian los hechos materia del presente reclamo; lo que acredita que viene cumpliendo con la obligación establecida en el Contrato de Concesión.
51. Atendiendo a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° 154-2018/GA-SPQT/AdP que declaró infundado el reclamo presentado por la señora BARBOZA.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>13</sup>;

<sup>13</sup> **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**

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".

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta N° 154-2018/GA-SPQT/AdP que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por la señora JACQUELINE BARBOZA GAMARRA al no haberse constatado ningún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, no resultando responsable de la pérdida de los bienes materia de reclamo.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señora JACQUELINE BARBOZA GAMARRA y a AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. la presente resolución.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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**