



EXPEDIENTE N° : 37-2017-TSC-OSITRAN
APELANTE : ELVA ARMIDA LLONTOPE CASTRO
EMPRESA PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta N° 0031-2017/GA-SPHI/AdP

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 28 de enero de 2019

SUMILLA: *Corresponde revocar la resolución recurrida, en la medida que la Entidad Prestadora no prestó un servicio adecuado a la usuaria luego de la caída sufrida en el aeropuerto de Chiclayo, al no habersele brindado la correspondiente atención de primeros auxilios por el personal médico del aeropuerto.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora ELVA ARMIDA LLONTOPE CASTRO (en adelante, la señora LLONTOPE o la apelante) contra la decisión contenida en la carta N° 0031-2017/GA-SPHI/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES**

- 1.- Con fecha 22 de febrero de 2017, la señora LLONTOPE presentó reclamo contra ADP manifestando lo siguiente:
 - i.- El 14 de febrero de 2017, se encontraba en el área de espera del aeropuerto de Chiclayo a efecto de abordar el vuelo N° 2271 de la aerolínea LATAM con destino a la ciudad de Lima. Mientras esperaba se dirigió los servicios higiénicos ubicados en otra área del aeropuerto dividida por unos biombos metálicos.
 - ii.- A su regreso de los servicios higiénicos, volvió a ingresar a la sala de embarque a efectos de abordar su avión; ocurriendo al tropezar con uno de los referidos biombos se golpeó.
 - iii.- Al solicitar atención de emergencia, dos personas se acercaron a tomar sus datos, limitándose a curarle a herida que tenía consecuencia del golpe con alcohol y gasa,



- no disponiendo de otros medicamentos. Luego de ello, le indicaron que debería de atenderse en un tópic; no obstante, el aeropuerto no contaba con un tópic habilitado.
- iv.- Al llegar a Lima recibió atención médica habiendo pagado su consulta, medicinas y vendaje para ambas muñecas y la pierna afectada.
 - v.- Aún tiene problemas de salud como consecuencia de la negligencia de ADP al no colocar avisos previniendo a los usuarios de sufrir accidentes como el que le ocurrió.
- 2.- Mediante carta N° 0031-2017/GA-SPHI/AdP, notificada el 13 de marzo de 2017, ADP resolvió el reclamo presentado por la señora LLONTOP, declarándolo infundado en base a los siguientes argumentos:
- i.- El día de los hechos, además de la programación del vuelo LATAM 2271 con destino a la ciudad de Lima, del cual era pasajera la señora LLONTOP, también se tenía programado el vuelo COPA 341 con destino a Panamá.
 - ii.- De acuerdo a la normativa sobre Seguridad de la Aviación, no está permitido que pasajeros de los vuelos domésticos compartan sala de embarque con pasajeros de vuelos internacionales. Ante esta situación y con el fin de separar el flujo de pasajeros domésticos e internacionales, la sala de embarque fue dividida en dos áreas con biombos o separadoras, con uno de los cuales había tropezado la señora LLONTOP.
 - iii.- Dado que la señora LLONTOP se encontraba en la sala de embarque del aeropuerto, se coordinó con el personal Servicio de Extinción de Incendios (SEI) a fin de que se le atendiera, siendo este personal calificado en la atención de primeros auxilios.
 - iv.- En ningún momento manifestó la señora LLONTOP que requeriría atención médica adicional, acceder al tópic del aeropuerto (el cual se encuentra en la zona pública), o ser trasladada a algún centro de salud.
 - v.- El aeropuerto de Chiclayo cuenta con un tópic de salud, el cual es atendido y operado por un médico, a fin de atender emergencias, ocurriendo que el 22 de febrero de 2017 a su retorno al aeropuerto de Chiclayo, el Gerente de Aeropuerto de ADP la trasladó al referido tópic a efecto de que un médico la atendiera.
- 3.- Con fecha 21 de marzo de 2017, la señora LLONTOP interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de ADP, señalando lo siguiente:

- i.- No fue atendida de forma adecuada el día del accidente, pues el personal de SEI no contaba con ninguna crema o medicamento para el golpe sufrido, habiendo tenido la necesidad de usar silla de ruedas al bajar del avión en la ciudad de Lima.
 - ii.- Si bien existe un tópicó en el aeropuerto de Chiclayo, no fue atendida adecuadamente debido a las limitaciones de medicamentos, siendo tratada por un médico de la Entidad Prestadora recién el 22 de febrero de 2017, únicamente con agua oxigenada y gasa estéril en la herida.
 - iii.- Solicita que se mejore la atención de ADP ante este tipo de hechos, pues como cualquier usuario puede sufrir accidentes e incurrir en gastos por las lesiones sufridas.
- 4.- El 11 de abril de 2017, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento.
 - 5.- El 19 de diciembre de 2018, la señora LLONTOP presentó un escrito manifestando que se ratificaba en los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento; agregando que el único motivo para la interposición de su reclamo fue la deficiente atención médica recibida en el aeropuerto luego del accidente.
 - 6.- El 9 de enero de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa contando con la asistencia de la representante de ADP, quien procedió dar su informe oral, quedando la causa al voto
 - 7.- El 17 de enero de 2019, ADP presentó un escrito remitiendo las fotografías correspondientes al biombo utilizado para dividir la sala de embarque del aeropuerto de Chiclayo, entre pasajeros de vuelos nacionales e internacionales.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 8.- 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.- De ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora LLONTOP.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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



- 9.- En el presente caso, el reclamo se refiere al reclamo realizado por la señora LLONTOP contra ADP por un presunto servicio deficiente, consistente en que no se le habría brindado una atención médica adecuada luego del accidente sufrido en el aeropuerto de Chiclayo; supuesto previsto en el inciso c) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de ADP¹ 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 del OSITRAN).
- 10.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de ADP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 11.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta N° 0031-2017/GA-SPHI/AdP fue notificada a la señora LLONTOP el 13 de marzo de 2017.
- ii.- El plazo máximo que la señora LLONTOP tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 4 de mayo de 2017.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP

"Artículo 5º.- 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: (...)

c. La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de AdP"

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, 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 ADP, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 24.- Recurso de Apelación

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.

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

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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



- iii.- El 21 de marzo de 2017, la señora LLONTOP presentó el escrito de apelación; es decir dentro del plazo legal.
- 12.- 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 General⁵ (TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de ADP.
- 13.- 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

- 14.- Resulta pertinente recalcar 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 regulador⁶.
- 15.- 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 ley⁷.

⁵ 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".

⁶ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- 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".

⁷ 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".



- 16.- 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 social⁸. Teniendo en cuenta dicha definición, la señora LLONTOP se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, resultándole aplicable a legislación de protección al consumidor.
- 17.- Asimismo, cabe recordar que el artículo VI del Título Preliminar del Código del Consumidor, establece que el Estado orienta su labor de protección con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.⁹

III.2.2 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

- 18.- Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 74-2011-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento De Usuarios De Terminales Aeroportuarios Y Portuarios, vigente al momento de ocurrencia de los hechos, establecen lo siguiente:

"DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS

Capítulo I

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

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

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

⁸ 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".

⁹ Código del Consumidor

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo VI.-

Políticas públicas 4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.



A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

k) A la Seguridad

Consiste en poder usar la ITUP portuaria y aeroportuaria en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los usuarios de los servicios portuarios y aeroportuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar por parte de la Entidad Prestadora el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria y aeroportuaria.

Los servicios aeroportuarios y portuarios deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.

(...)

“Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente.”

- 19.- Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso ADP, tienen el deber de brindar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.
- 20.- Ahora bien, cabe señalar que el apéndice 1 del Contrato de Concesión suscrito entre ADP y el Estado Peruano, establece que en el aeropuerto de Chiclayo deberá de instalarse un consultorio médico por disposición de la Dirección de Aeronáutica Civil (DGAC), conforme se aprecia a continuación:

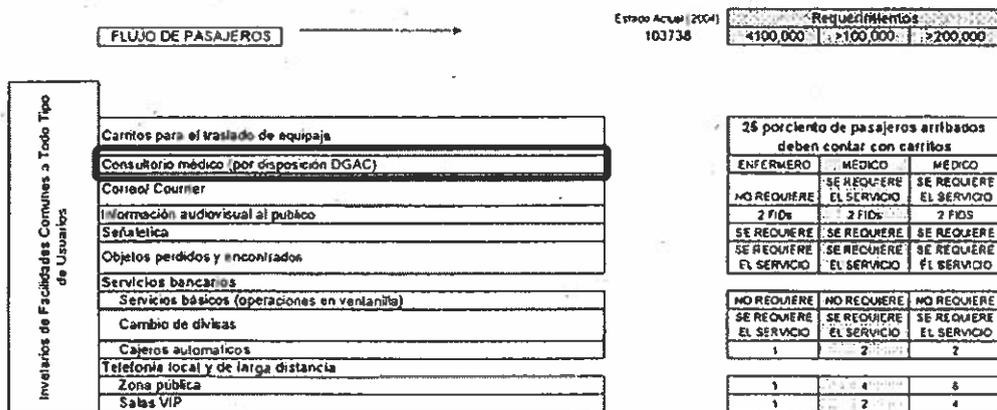


CERTIFICO: QUE LA COPIA FOTOSTÁTICA ES IDÉNTICA A LA ORIGINAL.

LIMA, 08 DE ENERO 2007

Manuel Reátegui T
Notario-Abogado
Lima-Perú

AERÓPUERTO DE CHICLAYO



21.- Asimismo, debe tenerse presente que el artículo 1 de la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil establece lo siguiente:

"Artículo 1.- De las normas que regulan la Aeronáutica Civil

1.1 La Aeronáutica Civil se rige por la Constitución Política del Perú, por los instrumentos internacionales vigentes, por la presente Ley, sus reglamentos y anexos técnicos, las Regulaciones Aeronáuticas del Perú y demás normas complementarias.

1.2 Los aspectos de orden técnico y operativo de las actividades aeronáuticas civiles se regulan por los anexos técnicos del Reglamento de la presente Ley, aprobados por el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, así como por las Regulaciones Aeronáuticas del Perú aprobadas por la Dirección General de Aeronáutica Civil."

[El subrayado es nuestro]

22.- En esa línea, la Norma Técnica Complementaria N° 005-2013 emitida por la DGAC, establece en su artículo 8.1 que el explotador del aeródromo debe implementar un área para el servicio médico dentro del aeropuerto; asegurando la presencia de al menos un personal profesional en salud y una enfermera, así como contar con un stock de insumos y medicamentos necesarios para su correcto funcionamiento; tal como se aprecia a continuación:

**"8. REGULACIÓN****8.1 Generalidades****8.1.1 El Explotador del Aeródromo debe:**

a) Incluir en el plan maestro del aeródromo la asignación de un área mínima de 20.00 m², con un ancho mínimo de 3.30 m. para el área del servicio médico del aeródromo, este ambiente debe contar por lo menos con un servicio higiénico. Asimismo, este requisito se tendrá en cuenta para la construcción de nuevas instalaciones, así como en las reformas de las instalaciones existentes en los aeropuertos.

b) Asegurar al menos la presencia de un profesional de la salud y de una enfermera durante las horas de operación señaladas en el AIP vigente, a menos que el contrato de concesión exonere del cumplimiento de este requisito.

c) Coordinar con el Ministerio de Salud, Autoridad Regional de Salud, ESSALUD o entidades privadas la provisión de los servicios médicos en los aeródromos bajo su administración.

d) Designar a un profesional de la salud como Coordinador, quién será responsable de la calidad, adquisición y la verificación del stock de insumos y fármacos del servicio médico del aeródromo.

(...)"

- 23.- Igualmente, la Entidad Prestadora es responsable de brindar atención médica y/o primeros auxilios a los usuarios que requieran dichos servicios en un tiempo máximo de tres (3) minutos y, dependiendo de la complejidad del caso, trasladar al usuario en la ambulancia del aeropuerto a un establecimiento de salud con mayor capacidad; lo cual se encuentra reseñado en el artículo 8.3 de la Norma Técnica Complementaria N° 005-2013:

"8.3 Atención Médica**8.3.1 El Explotador del Aeródromo es responsable de**

a) Brindar atención médica y/o primeros auxilios a las personas que se encuentren dentro del aeródromo y requieran dichos servicios.

b) Trasladar a una persona hacia un establecimiento de salud de mayor capacidad o complejidad resolutive en la ambulancia del aeródromo, cuando el doctor que haya supervisado o realizado la atención médica así lo considere necesario.

c) Proporcionar atención médica y/o primeros auxilios en un tiempo máximo de tres (03) minutos contados desde que el explotador del aeródromo toma conocimiento de la solicitud de atención médica y/o primeros auxilios."

- 24.- Finalmente, el apéndice 02 del referido documento establece los insumos y medicamentos con los cuales debe contar el área de servicio médico del aeropuerto, tales como: baja lenguas, guantes estériles, frascos boca ancha, agua destilada, Dextrosa, lidocaína, diclofenaco, adrenalina, ketorolaco, epinefrina, entre otros.

III.2.3 Sobre el reclamo formulado por la señora LLONTOP

- 25.- En el presente caso, a lo largo del procedimiento la señora LLONTOP ha cuestionado que personal de ADP no le habría brindado una atención médica adecuada consecuencia de la caída producida en las instalaciones del aeropuerto de Chiclayo el



14 de febrero de 2017. Preciso que el personal del Servicio de Extinción de Incendios (SEI) del aeropuerto no trató la herida provocada por la caída con algún medicamento o crema, ocurriendo que recién el 22 de febrero de 2017 fue atendida por el médico del aeropuerto.

- 26.- Cabe agregar que mediante escrito de fecha 19 de diciembre de 2018, la señora LLONTOP manifestó que el único extremo que motivaba su reclamo fue la deficiente atención médica recibida en el aeropuerto.
- 27.- ADP señaló que luego de que la señora LLONTOP se encontrara en la sala de embarque del aeropuerto, coordinó con el personal SEI a fin de que atendiera la herida que sufrió como consecuencia de la caída producida en sus instalaciones. Añadió que este era personal calificado para la atención de primeros auxilios; precisando que la usuaria en ningún momento manifestó que requería atención médica adicional.
- 28.- Asimismo, la Entidad Prestadora manifestó que el 22 de febrero de 2017, al retorno de la señora LLONTOP al aeropuerto de Chiclayo desde la ciudad de Lima, el Gerente de Aeropuerto de ADP la trasladó al tóxico del aeropuerto a efecto de que el médico la atendiera.
- 29.- De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe N° 001-2017"²⁰ suscrito por la señora Sayra Janet Manrique Suclupe, oficial AVSEC (Seguridad Aeroportuaria), en el cual se consignó lo siguiente:

"El presente es para informarle que el día martes 14 del presente mes, durante las operaciones de inspección de pasajeros de los vuelos LATAM 2271 y COP 341; la señora YONTOP CASTRO ELVA de 66 años con número de DNI 16651834, pasajera del vuelo LATAM sufrió una caída al momento de querer ingresar a la de la sala nacional a la sala internacional con la finalidad de ir a los servicios higiénicos; a raíz de la caída la pasajera se golpea la pierna derecha ocasionándole una herida abrasiva ya que cayó sobre la base del panel que separa las salas de pasajeros nacionales e internacionales.

Inmediatamente se les comunicó a los jefes de turno quienes dieron aviso al personal de rescate para que se acerque a la sala de embarque atender a la Sra. YONTOP.
Cabe mencionar que la pasajera tenía la mano vendada y que posteriormente de ser atendida, embarcó el vuelo LATAP 2271 con destino a la Lima sin novedad alguna."

[El subrayado es nuestro]

- 30.- Conforme se puede apreciar del referido informe, la referida oficial AVSEC, Sayra Janet Manrique Suclupe manifestó que advirtió que la señora LLONTOP, pasajera del vuelo LATAM, sufrió una caída al momento de querer ingresar de la sala nacional a la sala internacional con la finalidad de ir a los servicios higiénicos; razón por la cual se

²⁰ Folio 7.



comunicó con los jefes de turno, los cuales dieron aviso al personal de rescate a efecto de atender a la usuaria.

- 31.- Asimismo, se aprecia que en el expediente obra el documento denominado "Reporte de Emergencia Médica en Tierra" ¹¹, suscrito por el señor Nelson Torres Samillan, Técnico SEI, en el cual se consignó lo siguiente:

"Para informar que siendo aproximadamente las 12:35 hora local se recibió una llamada telefónica del Jefe de Seguridad, Sr. Carlos Vargas solicitando el apoyo del SEI para una atención de primeros auxilios en la sala de embarque. De inmediato acudieron el Tco. Arturo Stucchi y Tco. Nelson Torres para atender a la Sra. Llontop Castro Elva Armidia de 66 años con DNI 16651834, encontrándola con un dolor a la altura de la rodilla derecha y la mano izquierda vendada, quien al evaluarla manifestó que anteriormente se había caído producto de las lluvias sin imaginar que volvería a caerse golpeándose en el mismo lugar provocando además una laceración de aproximadamente 5cm en la pierna derecha, herida que fue atendida empleando agua oxigenada, apósito, guantes y una gasa para limpiar y cubrir la herida afectada.

Cabe señalar, que mientras se atendía a la pasajera la misma se mostró muy nerviosa y comenzó a llamar a sus familiares sobre lo ocurrido manifestándoles que nuevamente se había caído e indicándoles que no se preocupen porque ya la estaba atendiendo y se encontraba más tranquila. Asimismo, la mencionada pasajera solicitó le echaran una crema para los golpes, manifestándole que no se le podía aplicar en ese momento y que en todo caso esto se hacía en un tópico."

[El subrayado es nuestro]

- 32.- Conforme se puede apreciar del citado informe, el señor Nelson Torres Samillan, Técnico SEI, manifestó haber recibido una llamada telefónica del Jefe de Seguridad del aeropuerto solicitando apoyo para brindar una atención de primeros auxilios en la sala de embarque a la señora LLONTOP, por lo que acudió a atender a la referida usuaria encontrándola con la mano izquierda vendada y manifestando dolor a la altura de la rodilla derecha.
- 33.- En el informe se agrega que consecuencia de la caída, la señora LLONTOP se provocó una laceración de aproximadamente 5 cm en la pierna derecha, y dicha herida fue atendida empleando agua oxigenada, apósito, guantes y una gasa. Finalmente, en el informe se consignó que la usuaria solicitó le aplicaran una crema para los golpes, indicándosele que no podía aplicársele en ese momento, sino en un tópico.
- 34.- Teniendo en cuenta los medios probatorios citados, se aprecia que al sufrir la señora LLONTOP una caída dentro de la sala de embarque del aeropuerto de Chiclayo, el jefe de seguridad de ADP se comunicó con personal de SEI a efecto de que le brindasen los primeros auxilios dentro de la sala de embarque.

¹¹ Folio 8.



- 35.- Cabe señalar que el objetivo principal del Servicio de Extinción de Incendios (SEI) es el de salvar vidas en caso de accidentes o incidentes de aviación que se produzcan en un aeropuerto o sus inmediaciones, extinguiendo el fuego que puede ocurrir, ya sea inmediatamente después de un accidente o incidente de aviación o en cualquier momento durante las operaciones de rescate. La prestación del servicio tiene por objeto crear y mantener condiciones de supervivencia, brindar rutas de salida a los ocupantes de la aeronave e iniciar el salvamento de aquellos ocupantes que requieren ayuda directa para salir¹².
- 36.- No obstante lo señalado, de acuerdo con lo previsto en el Contrato de Concesión y la Norma Técnica Complementaria N° 005-2013 reseñados precedentemente, la Entidad Prestadora también debe implementar un área para servicio médico dentro del aeropuerto, con la presencia de al menos una persona profesional en salud a fin de brindar un servicio médico idóneo a cualquier usuario del aeropuerto que lo requiera.
- 37.- En ese sentido, tanto la presencia del personal médico dentro del aeropuerto como la implementación de un tópico tienen como finalidad que ante la eventualidad de que se presente un incidente o emergencia médica, esta reciba una atención de primeros auxilios por personal calificado y en un espacio idóneo desde el cual, de ser el caso, se le podría derivar a un establecimiento médico especializado.
- 38.- Siendo ello así, correspondía que la señora LLONTOP fuera atendida en el aeropuerto por un profesional médico luego de la caída sufrida, a fin de que fuera atendida adecuadamente.
- 39.- En efecto, el médico del aeropuerto resulta el profesional idóneo para atender emergencias y brindar primeros auxilios a los usuarios, y en este caso particular a la señora LLONTOP; pudiendo determinar si la herida que ésta había sufrido consecuencia de la caída únicamente requería de un tratamiento empleando gasa y agua oxigenada, una sutura, la prescripción de algún analgésico y/o antibiótico; o de ser el caso, la necesidad de que la usuaria fuera trasladada a un centro de salud de mayor capacidad.
- 40.- En ese sentido, la atención de un usuario que ha sufrido un golpe, la cual provoca una herida o lesión, le debe corresponder al personal médico de la Entidad Prestadora y no solo a su personal de Servicio de Extinción de Incendios; lo que se desprende de la norma técnica complementaria emitida por la DGAC, que establece que el aeropuerto debe contar con al menos un médico y una enfermera.
- 41.- Cabe precisar que si bien la señora LLONTOP fue atendida por el médico Roger Díaz Guevara en el tópico del aeropuerto el 22 de febrero de 2017, correspondía que dicha atención se realizara inmediatamente después de sufrida la caída, esto es, el mismo 14 de febrero de 2017, y no 8 días después como ocurrió.

¹² http://portal.mtc.gob.pe/transportes/aeronautica_civil/normas/documentos/CA/2018/CA_SSEI_final.pdf



- 42.- Debe resaltarse además que la señora LLONTOP tenía 66 años de edad al momento de sufrir la caída dentro del aeropuerto de Chiclayo, por lo que en su condición de adulto mayor y conforme a lo dispuesto en el artículo VI del Título Preliminar del Código del Consumidor, debió de brindársele una atención especial por la herida sufrida, siendo necesaria la presencia del médico del aeropuerto para la atención médica y no únicamente la presencia del personal de SEI.
- 43.- Cabe acotar que en el presente caso, ADP no ha acreditado que el personal médico del aeropuerto se encontrara ocupado atendiendo alguna emergencia que involucrara a otro u otros usuarios que justificaran que únicamente el personal de SEI brindara la atención de primeros auxilios a la señora LLONTOP.
- 44.- En atención a lo expuesto precedentemente, en el presente caso no se ha verificado que ADP haya atendido adecuadamente a la usuaria luego de la caída sufrida en el aeropuerto de Chiclayo, al no habersele brindado la atención de primeros auxilios por el personal médico del aeropuerto; correspondiendo amparar el reclamo presentado por la señora LLONTOP.

Cuestión Final

- 45.- De acuerdo con lo desarrollado en el procedimiento, ADP no cumplió con brindar una atención adecuada a la señora LLONTOP luego de la caída sufrida dentro del aeropuerto de Chiclayo.
- 46.- En ese sentido, teniendo en cuenta que las obligaciones contractuales y legales de la Entidad Prestadora, relacionadas a calidad en el terminal aeroportuario, implican brindar una adecuada atención de primeros auxilios a los usuarios del aeropuerto, así como que las instalaciones y el mobiliario de las áreas de espera sean seguras; corresponde que se remitan los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a efectos de que actúe de acuerdo a sus atribuciones.¹³

¹³Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo N° 2.- Definiciones

(...)

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 N° 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 y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden.

(...)

i) Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales referidas a seguridad (...)



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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la carta N° 0031-2017/GA-SPHI/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.; y en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por la señora ELVA ARMIDA LLONTOP CASTRO en la medida a que la Entidad Prestadora no prestó un servicio adecuado a la usuaria luego de la caída sufrida en el aeropuerto de Chiclayo, al no habersele brindado la atención de primeros auxilios por el personal médico del aeropuerto.

TERCERO.- ORDENAR la remisión de los actuados del expediente 37-2017-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus facultades de acuerdo a los considerandos 45 y 46 de la presente Resolución.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora ELVA ARMIDA LLONTOP CASTRO y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. 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**

¹⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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*.