

EXPEDIENTE N° : 028-2018-TSC-OSITRAN

APELANTE : MARÍA IVONNE DEL CARMEN SÁNCHEZ CAPUÑAY

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

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2017-0219

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 30 de abril de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que desestimó el reclamo de la usuaria al no haberse acreditado que el extravío del aro de la usuaria haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por la señora MARÍA IVONNE DEL CARMEN SÁNCHEZ CAPUÑAY (en adelante, la señora SÁNCHEZ o la apelante) contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-C-2017-0219, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 3 de abril de 2017, la señora SÁNCHEZ, interpuso un reclamo ante LAP, manifestando lo siguiente:
  - i.- Encontrándose en el área de Control de Seguridad para el ingreso a las zonas de embarque del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh), depositó sus pertenencias en las bandejas disponibles en el lugar, entre las cuales se encontraba una cartera, en cuyo bolsillo exterior guardó un aro de oro de dieciocho (18) quilates y seis (6) gramos de peso.
  - ii.- En atención a una limitación física que padece, el personal de seguridad de LAP recogió la bandeja y la condujo hacia otro de los puestos de control para proceder con la inspección manual y de rayos X respectivas. Culminado dicho procedimiento,



- recogió sus objetos personales de la bandeja y al revisar su cartera se percató que no se encontraba su aro de oro.
- iii.- Dio aviso del extravío al personal de seguridad de LAP, quien procedió a escanear nuevamente su cartera por la máquina de rayos X a fin de poder hallar el referido aro, búsqueda que resultó infructuosa.
2. Con Carta C-LAP-GRE-2017-0219, notificada electrónicamente el 26 de abril de 2018, LAP declaró que no correspondía atender el pedido contenido en el reclamo presentado por la señora SÁNCHEZ, 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 el presente caso la apelante colocó sus pertenencias en una bandeja, retirándose los objetos metálicos que llevaba consigo, colocándose su aro de oro dentro de uno de los bolsillos de la cartera que había dejado en la bandeja. Luego de ello y en presencia de la señora SÁNCHEZ, el personal de seguridad tomó la bandeja conteniendo sus pertenencias y acompañó a la usuaria hacia la máquina de rayos X más próxima.
- iii.- Seguidamente, la bandeja pasó a través de la referida máquina sin que el personal de seguridad tomara contacto con el interior de esta. Culminada la inspección, la señora SÁNCHEZ retiró sus pertenencias no quedando ningún objeto en el interior de la bandeja.
3. Con fecha 18 de mayo de 2017, la señora SÁNCHEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-C-2017-0219, señalando lo siguiente:
- i.- La carta que dio respuesta a su reclamo no ha sido motivada y resulta contraria a lo ordenado en el numeral 10.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP, debido a que la Entidad Prestadora omitió señalar si el mismo había sido declarado inadmisibile o improcedente.
- ii.- Al ingresar al control de rayos X se despojó de sus objetos metálicos, siendo sus aretes, reloj, sortijas y aro de oro, colocados dentro de un bolsillo exterior de su cartera, la cual depositó en una de las bandejas disponibles para tal fin.
- iii.- Al colocar la bandeja para su escaneo dentro de la máquina de rayos X, personal de seguridad de LAP le ofreció pasar al control próximo para que sea una señorita quien

la revisara, a lo cual accedió. Dicho personal la condujo a otro puesto de control, llevando consigo la bandeja con su cartera.

- iv.- Mientras el personal de seguridad efectuó el procedimiento de inspección de su equipaje de mano, la mantuvieron sentada. Luego de culminado tal procedimiento, el cual se desarrolló con una leve demora, recogió su cartera, percatándose de que su anillo de oro no se encontraba. Advirtió de la pérdida al personal de seguridad de LAP quien procedió a escanear hasta en dos oportunidades su cartera en la máquina de rayos X, determinándose que el aro extraviado no se encontraba dentro de la misma.
4. El 7 de junio de 2017, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la carta de respuesta que dispuso no amparar el reclamo de la usuaria, añadiendo 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, al arribar al Puesto de Control de seguridad de pasajeros, la señora SÁNCHEZ fue informada respecto al procedimiento de inspección personal y de equipaje de mano que debía pasar. Posteriormente, el personal de seguridad asistió a la usuaria cuando reportó el extravío de su aro, inspeccionando hasta en dos oportunidades su cartera y los objetos contenidos en su interior a través de la máquina de rayos X.

- v.- De acuerdo a los registros filmicos captados por las cámaras de seguridad del AIJCh –sistema denominado “Circuito Cerrado de Televisión” (CCTV)– durante el procedimiento de inspección de los artículos personales de la señora SÁNCHEZ, el personal de seguridad no tuvo contacto con el interior de la cartera que contenía el aro materia de reclamo, ocurriendo que únicamente la tomó para cambiarla de posición dentro de la bandeja, todo ello en presencia de la apelante.
  - vi.- Luego de finalizado el mencionado procedimiento, la señora SÁNCHEZ se retiró del Puesto de Control de Seguridad y retornó aproximadamente un minuto después, comunicando la pérdida de su aro de oro. Ante ello, el personal de seguridad le brindó el apoyo y asistencia necesaria para coadyuvar a la recuperación del objeto que indicó había perdido.
  - vii.- En síntesis, se realizaron todas las gestiones para apoyar a la apelante, quien pese a ser propietaria del aro en cuestión, no guardó la diligencia debida al haberlo dejado olvidado.
  - viii.- Con relación a la respuesta ambigua que se habría emitido en la Carta C-LAP-GRE-2017-00219, conforme se desprende de su lectura, resulta evidente que dicho pronunciamiento declaró infundado el petitorio de la señora SÁNCHEZ, debido a que éste carecía de fundamento. Por tanto, no correspondería afirmar que el acto administrativo contenido en la citada carta carece de motivación.
  - ix.- Finalmente, solicitó al TSC se desestime el recurso de apelación planteado por la usuaria y confirme en todos sus extremos la Carta C-LAP-GRE-2017-0219.
5. El 24 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, que contó con la presencia del representante de LAP, quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIÓN PREVIA

6. En su recurso de apelación, la señora SÁNCHEZ manifestó que la Carta C-LAP-GRE-2017-0219 se encontraba inmotivada y resultaba contraria a lo ordenado en el numeral 10.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP, debido a que la Entidad Prestadora omitió señalar si el mismo había sido declarado inadmisibles o improcedente. En ese sentido, solicitó se declare procedente su reclamo.
7. Sobre el particular, LAP señaló que en el texto de la Carta cuestionada se precisó lo que se cita a continuación:

*"En tal contexto, lamentamos sinceramente el malestar que la situación descrita le pueda haber generado; sin embargo, reiterando que los responsables principales del cuidado de sus bienes son*

*los respectivos propietarios, no podemos hacernos responsables de la pérdida del anillo que nos menciona en su comunicación; por consiguiente, no corresponde atender su pedido.*"

8. LAP agregó que en la mencionada Carta, se indicó que la Entidad Prestadora no resultaba responsable por el extravío de los bienes de los pasajeros cuando éstos no guardan la diligencia ordinaria sobre su cuidado, precisando que no manipularon los objetos de la apelante antes ni durante la inspección de los mismos; por lo que resultaba evidente que el sentido del pronunciamiento emitido fue declarar infundado el petitorio de la señora SÁNCHEZ, en atención a que el referido reclamo carecía de fundamento al no acreditarse los hechos ni el derecho invocados.
9. LAP concluyó precisando que el acto emitido a través de la Carta C-LAP-GRE-2017-0219 se emitió cumpliendo lo dispuesto en el artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), debido a que sustentó los motivos de su decisión mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso.
10. Con relación al cuestionamiento realizado por la apelante, corresponde indicar que el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>1</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN) dispone que constituye una obligación legal de la Entidad Prestadora resolver los reclamos interpuestos por los usuarios dentro del plazo de 15 días hábiles.
11. En el presente caso, de la lectura de la respuesta al reclamo presentado por la señora SÁNCHEZ contenido en la Carta C-LAP-GRE-2017-0219, se aprecia que en dicho pronunciamiento no se hizo referencia a la ausencia de alguno de los requisitos formales previstos en el artículo 37° o las causales de improcedencia señaladas del artículo 40° del referido Reglamento<sup>2</sup>, relacionados a la inadmisibilidad o improcedencia de los reclamos formulados por los usuarios.

<sup>1</sup> **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 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución**

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos. (...)"

<sup>2</sup> **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 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo**

1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

12. Asimismo, de la respuesta brindada a la señora SÁNCHEZ en la referida Carta, se aprecia que ésta contiene un análisis de fondo de los hechos reclamados, a partir de los cuales se concluyó que no corresponde atender el pedido de la usuaria. En ese sentido, se evidencia que la respuesta brindada a la señora SÁNCHEZ fue debidamente motivada.
13. Igualmente, se verifica que la usuaria ejerció su derecho a contradicción a través de la presentación de su recurso de apelación, en el cual cuestionó los argumentos de fondo comprendidos en la Carta C-LAP-GRE-2017-0219.
14. Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos de la señora SÁNCHEZ referidos a la alegada ausencia de motivación de la resolución apelada, cabiendo analizar a continuación los argumentos de fondo del recurso de apelación presentado contra la Carta C-LAP-GRE-2017-0219.

### III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

15. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2017-0219.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora SÁNCHEZ.

### IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

#### IV.1. EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 
- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
  - b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
  - c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
  - d) Nombre y domicilio del reclamado;
  - e) La indicación de la pretensión solicitada;
  - f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
  - g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
  - h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
  - i) Copia simple del documento que acredite la representación;
- Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.
- (...)

#### **Artículo 40.- Causales de improcedencia del reclamo**

El órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:

- a) Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma;
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 36 del presente Reglamento; y,
- f) Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 33 del presente Reglamento.”

16. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la señora SÁNCHEZ según el cual el personal de seguridad de LAP no habría resguardado adecuadamente sus pertenencias, ocasionando el extravío de su aro de oro durante el procedimiento de inspección de su equipaje de mano en el Puesto de Control de Seguridad, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo relacionado con los daños causados a los usuarios, previsto en el literal d) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP)<sup>3</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>4</sup>; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>5</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
17. De conformidad con el literal b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP<sup>6</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

*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:*

(...)

*d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.*

(...)"

<sup>4</sup> 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 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>5</sup> 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 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>6</sup> 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:*

de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>7</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

18. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta N° C-LAP-GRE-C-2017-0219 fue notificada a la señora SÁNCHEZ el 26 de abril de 2017.
  - ii.- El plazo máximo que la señora SÁNCHEZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de mayo de 2017.
  - iii.- La señora SÁNCHEZ apeló con fecha 18 de mayo de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
19. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la LPAG<sup>8</sup>, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto del servicio de seguridad prestado por LAP dentro del AIJCh, está siendo brindado acorde con el marco jurídico vigente.
20. 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.

#### IV.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

---

*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".*

<sup>7</sup> 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".*

<sup>8</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".*

#### IV.2.1 Sobre la normativa aplicable

21. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>9</sup>.
22. 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>10</sup>.
23. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>11</sup>; se advierte que en el presente caso la señora SÁNCHEZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
24. 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.

---

#### <sup>9</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>10</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".

#### <sup>11</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".

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

25. 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]

26. 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]

#### IV.2.3. Sobre el reclamo formulado por la señora SÁNCHEZ

27. En el presente caso, la señora SÁNCHEZ manifestó que a efectos de pasar por el procedimiento de inspección personal y de rayos X en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCh, colocó sus pertenencias en las bandejas disponibles en el lugar, entre las cuales se encontraba una cartera, en cuyo bolsillo exterior guardó un aro de oro. La usuaria indicó que el personal de seguridad de LAP recogió la bandeja y la condujo hacia otro de los puestos de control para proceder con la inspección, que culminado dicho procedimiento recogió sus objetos personales de la bandeja y que luego de revisar su cartera se percató de que no se encontraba el referido aro de oro.
28. La señora SÁNCHEZ manifestó que seguidamente dio aviso del extravío al personal de seguridad de LAP, señalando que este procedió a escanear nuevamente su cartera por la máquina de rayos X a fin de hallar el referido aro, sin que este fuera encontrado.
29. Por su parte, LAP señaló que su personal no manipuló el interior de la cartera de la señora SÁNCHEZ, precisando que únicamente cambió la posición de la cartera dentro de la bandeja en la cual había sido colocada por la usuaria. Agregó que todo el procedimiento de inspección y las posteriores acciones de apoyo para ubicar el aro extraviado se efectuaron en presencia de la apelante.
30. En atención a lo expuesto por la usuaria, corresponde verificar si el alegado extravío de su aro de oro fue consecuencia de algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.
31. De la revisión del expediente, se advierte que LAP adjuntó los registros filmicos relacionados con el procedimiento de inspección personal y de equipaje de mano de la señora SÁNCHEZ.
32. En dichas grabaciones se aprecia que la usuaria se despojó de algunos objetos metálicos que colocó dentro de su cartera, procediendo a cerrarla y depositar la referida cartera en una de las bandejas que pasan por las máquinas de rayos X. Se verifica que antes de que la usuaria deslice su bandeja hacia la máquina de rayos X, un agente de seguridad le indicó seguir el procedimiento en otro de los puestos de control, a efecto de lo cual el personal de LAP recogió la bandeja y condujo a la señora SÁNCHEZ hacia el referido puesto de control.
33. Del video se aprecia que durante el trayecto en el cual el referido personal de LAP tuvo en su poder la bandeja de la referida señora, no se advierte que haya abierto o manipulado el

interior de la cartera. Luego se constata que la bandeja con la cartera de la señora SÁNCHEZ pasó a través de la máquina de rayos X y que permaneció en la bandeja hasta su recojo por la usuaria, sin que fuera manipulada por personal de seguridad de LAP ni terceras personas.

34. Posteriormente, se aprecia que la señora SÁNCHEZ recogió sus pertenencias, se retira por un momento y luego retorna al puesto de control de rayos X buscando un objeto perdido, efectuándose nuevamente la inspección de su cartera y de su contenido en su presencia.
35. En atención a lo señalado, no se aprecia de la filmación expuesta que el personal de Seguridad de LAP haya abierto o manipulado el interior de la cartera en la cual la señora SÁNCHEZ alegó se encontraba el aro de oro materia de reclamo, excepto cuando la usuaria reclama y se abre en su presencia.
36. Asimismo, cabe señalar que la señora SÁNCHEZ no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre que el extravío del aro de oro que reclama haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por el personal de la Entidad Prestadora.
37. En este punto, resulta pertinente recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG<sup>12</sup> establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
38. No obstante, en el presente procedimiento la señora SÁNCHEZ no ha presentado los medios probatorios que acrediten la responsabilidad de LAP por el hecho materia de reclamo, esto es, la pérdida de su aro de oro.
39. Finalmente, corresponde señalar que los usuarios deben actuar con diligencia respecto del cuidado de sus bienes.
40. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2017-0219, mediante la cual se desestimó el reclamo presentado por la señora SÁNCHEZ.

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

---

<sup>12</sup> 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".

<sup>13</sup> 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 60.- Procedimientos y plazos aplicables

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2017-0219 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que desestimó el reclamo presentado por la señora MARÍA IVONNE DEL CARMEN SÁNCHEZ CAPUÑAY, al no haberse acreditado que el extravío del aro de oro de la usuaria haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora MARÍA IVONNE DEL CARMEN SÁNCHEZ CAPUÑAY y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

**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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

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

---

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda”.

**“Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia”.