EXPEDIENTE Nº	:	228-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	CARMEN ISABEL RUESTA LARROCA
ENTIDAD PRESTADORA	:	LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-0998

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 30 de abril de 2019

SUMILLA: Corresponde confirmar la resolución de primera instancia emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró infundado el reclamo de la usuaria al no haberse acreditado que la pérdida de la suma de dinero materia de reclamo haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora CARMEN ISABEL RUESTA LARROCA (en adelante, la señora RUESTA o la apelante) contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-C-2018-0998, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 24 de octubre de 2018, la señora RUESTA interpuso un reclamo ante LAP, manifestando lo siguiente:

   i.- El 27 de agosto de 2018, dejó olvidado un bolso de mano en la zona de embarque nacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh), bolso en cuyo interior se encontraba guardada la suma ascendente a S/. 720.00 (setecientos veinte con 00/100 soles).

   ii.- Posteriormente, la señora MARÍA LEONOR GONZÁLES SANDOVAL (en adelante la señora GONZÁLES), premunida con los poderes de representación correspondientes, se apersonó en las instalaciones del AIJCh a fin de realizar el recojo del mencionado bolso, percatándose que la suma dineraria antes indicada había sido sustraída.

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

iii.- La señora GONZÁLES acudió a la comisaría del sector a efectos de visualizar los registros fílmicos captados por las cámaras del AIJCH, en los cuales no fue posible apreciar qué personas habrían sustraído el dinero del bolso antes de la inspección realizada por la Unidad de Explosivos de la Policía Nacional del Perú (en adelante, UDEX), debido a los continuos giros que realizan las cámaras para enfocar distintos ángulos de las puertas de embarque.

iv.- En atención a lo señalado, solicitó que se realizara una investigación por la pérdida de la aludida suma de dinero y la devolución de la misma, al no resultar justo que no se pueda confiar en la seguridad del aeropuerto.

2. Mediante Carta C-LAP-GRE-2018-0998 notificada electrónicamente el 22 de noviembre del 2018, LAP declaró infundado el reclamo presentado por la señora RUESTA, 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 de estos, es decir, los pasajeros y sus acompañantes.

ii.- En caso de que el personal de LAP tome conocimiento de la pérdida de un bien de algún pasajero o usuario, realizan las gestiones necesarias para recuperar dicho bien; sin embargo, debe tenerse en cuenta que su principal función en materia de seguridad es la de prevenir los actos de interferencia ilícita, es decir, aquellos actos que pudieran afectar la seguridad y eficiencia de la aviación civil.

iii.- En el presente caso, luego de que la señora RUESTA dejara olvidado su bolso de mano en la sala de embarque Nº 1 del AIJCh, el referido objeto fue inspeccionado por la UDEX, con la finalidad de descartar que contuviera algún artefacto explosivo.

iv.- Realizado el descarte respectivo, la referida autoridad policial elaboró el "Acta de Recojo y Entrega", documento que contiene el detalle de los objetos contenidos en el bolso, entre los cuales no se encuentran los valores monetarios alegados por la apelante. Con posterioridad, el Acta y el bolso fueron entregados al personal de Hallazgos de LAP, quienes a su vez los entregaron a la señora GONZÁLES, quién firmó la constancia de entrega correspondiente en señal de conformidad.

3. Con fecha 26 de noviembre de 2018, la señora RUESTA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-C-2018-0998, señalando lo siguiente:

i.- Reconoció que es responsable de salvaguardar sus bienes personales; sin embargo, un error puede ser cometido por cualquier persona.

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

ii.- La señora GONZÁLES, su representante, firmó la constancia de entrega del bolso y del Acta de Recojo y Entrega – elaborado por la UDEX – debido a que era la única manera de acceder al bolso y revisarlo.

iii.- Si bien es cierto que el personal de seguridad del AIJCh no tiene la obligación de cuidar todas las pertenencias olvidadas de los usuarios, el servicio que prestan debe de ser brindado con honestidad y respeto, por lo que solicitó se realicen las investigaciones necesarias para determinar quién habría sustraído el dinero del interior del bolso.

4. El 17 de diciembre de 2018, 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 declaró infundado el reclamo, añadiendo lo siguiente:

i.- En su recurso de apelación, la señora RUESTA mencionó que el servicio de seguridad del AIJCH debía de prestarse con honestidad y respeto. De lo descrito, la apelante estaría señalando que el personal de seguridad de LAP habría sido el que tomó indebidamente el dinero que se habría encontrado dentro del bolso de mano.

ii.- Al respecto, luego de que se reportara el hallazgo del bolso como objeto abandonado en una zona restringida, de acuerdo al protocolo correspondiente, el personal de seguridad de LAP ejecutó las siguientes acciones: (i) *confirmar*: sin tomar contacto con el objeto, tratar de identificar si le pertenece a alguien, (ii) *despejar*: comunicar al Centro de Control de Operaciones para coordinar la intervención del personal de la comisaría del AIJCh y de la UDEX, (iii) *precintar*: despejada el área, cercar la misma, (iv) *controlar*: permitir que sólo personal autorizado por la UDEX tenga contacto con el bulto.

iii.- Luego de la inspección correspondiente, la UDEX elaboró un acta en la cual se consignó el listado de objetos encontrados al interior del bolso. El 30 de agosto de 2018, la señora GONZÁLES recogió el bolso de la oficina de Hallazgos de LAP, en donde se le entregaron todos los objetos señalados en el acta elaborada por la UDEX, los mismos que se detallaron en el acta de entrega elaborada por el personal de Hallazgos de LAP, la cual fue firmada por la usuaria.

iv.- Con relación al argumento de la señora RUESTA referido a que la única manera de acceder al bolso era firmando el acta de entrega, es pertinente indicar que dicho documento permite a LAP tener constancia de la efectiva entrega de los objetos entregados al usuario. Ello no enerva el hecho de que el usuario, actuando con diligencia ordinaria, pueda verificar los objetos que le están siendo entregados y luego de ello, manifestar su conformidad con la firma del acta.

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

v.- La apelante no aportó medio probatorio alguno que permita corroborar la existencia del monto materia de reclamo dentro del bolso.

5. El 24 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con el informe oral de ambas partes, en el cual la señora GONZÁLES informó en representación de la señora RUESTA, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2018-0998.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora RUESTA.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la señora RUESTA según el cual personal de seguridad de LAP no habría custodiado de manera adecuada el bolso de mano que dejó olvidado en la zona de embarque nacional del AIJCh, hecho que ocasionó la pérdida de la suma dineraria que se encontraba dentro de dicho bolso, supuesto de reclamo relacionado a 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)[1] 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)[2]; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de

---

[1] ***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.
(...)".

[2] ***Reglamento de Reclamos de OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.*

*"**Artículo 33***
(...) Los reclamos que versen sobre:
(...)

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

este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el literal b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP[4] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[5] (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.

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

   i.- La Carta N° C-LAP-GRE-C-2018-0998 fue notificada a la señora RUESTA el 22 de noviembre de 2018.

   ii.- El plazo máximo que la señora RUESTA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de diciembre de 2018.

---

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

[3] ***Reglamento de Reclamos 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".

[4] ***Reglamento de Reclamos de LAP***

"10.4 Medios Impugnatorios:

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

(...)

b. Recurso de Apelación: *Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución. Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".*

[5] ***Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN,*** *aprobado y modificado mediante Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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".

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

iii.- La señora RUESTA apeló con fecha 26 de noviembre de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.

10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[6] (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto del servicio de seguridad prestado por LAP dentro del AIJCH, está siendo brindado acorde con el marco jurídico vigente.

11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador[7].

13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley[8].

---

[6] TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
"*Artículo 218.- Recurso de apelación*

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

[7] Código del Consumidor

"*Artículo 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".

[8] Ley N° 29158

"*Artículo 32.- Organismos Reguladores*

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

14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social[9]; se advierte que en el presente caso la señora RUESTA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y LAP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

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

16. 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.*

Los Organismos Reguladores:
(...)
7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

[9] <u>Código del Consumidor</u>

*"**Artículo IV.- Definiciones***
Para los efectos del presente Código, se entiende por:

*1.- **Consumidores o usuarios***

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

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

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]

17. 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 el reclamo formulado por la señora RUESTA

18. En el presente caso, la señora RUESTA manifestó que el 27 de agosto de 2018 dejó olvidado su bolso de mano en la zona de embarque nacional del AIJCh, dentro del cual se encontraba la suma de S/. 720.00 (setecientos veinte con 00/100 soles); sin embargo, luego de hallar el referido bolso el personal de seguridad de LAP no lo custodió de adecuadamente, habiendo desaparecido el referido dinero.

19. Asimismo, la usuaria manifestó que al visualizar los videos registrados por las cámaras de seguridad del AIJCh, no fue posible apreciar si su bolso fue manipulado por otras personas antes de que éste fuera inspeccionado por el personal de UDEX, ello debido a los continuos giros que deben hacer las cámaras para enfocar distintas áreas.

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

20. Por su parte, LAP señaló que el personal de seguridad halló el referido bolso de mano en una zona restringida del AIJCh e inició el procedimiento de seguridad establecido para tales casos, el cual estipula que dicho personal no toma contacto directo con el objeto encontrado, al ser personal de la UDEX quien se encarga de inspeccionarlo a fin de descartar que éste no contenga ningún artefacto explosivo. Precisó que posteriormente la UDEX elaboró un acta detallando los objetos que se encontraron dentro del bolso en cuestión, entre los cuales no se encontraba la suma dineraria alegada por la señora RUESTA, luego de lo cual personal de LAP entregó el acta y el bolso a la representante de la apelante, quien firmó un documento de recepción en señal de conformidad.

21. De acuerdo con lo establecido por el TSC en los pronunciamientos recaídos en los expedientes N° 030-2010-TSC-OSITRAN; 003-2011-TSC-OSITRAN; y, 014-2013-TSC-OSITRAN, es deber de LAP garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCh, lo cual implica que efectúe dos prestaciones generales: (i) implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCh[10]; y, (ii) prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc.)

22. En atención a lo señalado por la usuaria, corresponde verificar si el personal de seguridad de LAP custodió de manera adecuada el bolso que la señora RUESTA dejó olvidado en la zona de embarque nacional del AIJCh, en la medida que el objeto abandonado podría responder a un intento de acto ilícito.

23. De la revisión del expediente, se advierte del Manual de Seguridad AVSEC *(Aviation Security)* que el procedimiento de seguridad que deberá seguir la Entidad Prestadora en caso de hallazgos de bultos abandonados en las instalaciones del aeropuerto, se indican las siguientes etapas a seguir:

> ***"5.2.1. Confirmar***
> *5.2.1.1. Durante el desarrollo de esta etapa, el personal de seguridad debe considerar las siguientes medidas:*
> *a) Ubicar al posible propietario, esta acción realícela sin perder de vista al bulto*
> *b) Busque la presencia de etiquetas (bag tag) que brinde información del posible propietario.*
> *c) Por medidas de seguridad, para buscar información usted debe considerar:*
> - *NO MOVER, no presionar, no tocar, ni trasladar el objeto (...).*
>
> ***5.2.2. Despejar***
> *5.2.2.1. Sin provocar el pánico al público evacúe el área involucrada de manera ordenada al área a una distancia inicial mínima de 50 metros (...).*

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

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

5.2.3. Precintar

5.2.3.1. Despejada el área proceda a cercar la misma utilizando cualquier medio disponible (...) manteniéndola así hasta que el personal de la Policía Especializada – UDEX se apersone y tome el control del objeto o bulto y descarte la presencia de explosivos o lo retire del área aplicando su procedimiento.

5.2.4. Controlar.

5.2.4.1. El personal de seguridad deberá permanecer en el área para mantener controlado el acceso al área involucrada, sólo las personas debidamente autorizadas por la Policía Nacional podrán ingresar. La Policía Nacional Especializada son los únicos que pueden determinar nuevas medidas de seguridad en el área involucrada. (...)."

24. Del texto antes citado, se advierte que de acuerdo al procedimiento de seguridad interno de LAP, sólo el personal de UDEX se encontraba facultado para manipular el objeto materia de reclamo y verificar su contenido a fin de descartar la existencia de algún artefacto explosivo en su interior.

25. A fin de acreditar el cumplimiento del procedimiento de seguridad descrito en el Manual AVSEC, LAP adjuntó el Acta de recojo y entrega elaborada el 27 de agosto de 2018 por la UDEX y la autoridad policial del AIJCh, en la cual se consignó un listado de los objetos personales contenidos en el bolso de mano de propiedad de la señora RUESTA[11], entre los cuales no se hace mención a ninguna suma dineraria.

26. Asimismo, la Entidad Prestadora adjuntó una copia del Informe de Hallazgos – TERM-P-17-FB del 27 de agosto de 2018[12], elaborado por su personal de seguridad, el cual contiene la descripción de los objetos encontrados dentro del referido bolso el cual se encuentra suscrito por la representante de la usuaria, consignando como fecha de entrega de tales objetos el 30 de agosto de 2018.

27. De lo expuesto se aprecia que LAP cumplió con el procedimiento de seguridad establecido para bultos abandonados en las instalaciones del AIJCh señalado en sus normas internas.

28. Ahora bien, en el presente caso, la señora RUESTA manifestó que la suma de dinero de S/. 720.00 desapareció de su bolso por responsabilidad del personal de la Entidad Prestadora.

[11] Según la referida Acta que obra a folios 13 del expediente, los objetos encontrados en el bolso color negro con naranja marca "Natura", fueron los siguientes: 2 pantalonetas, 1 falda usada, 1 polera, 1 peine, entre otros.

[12] Folio 12 del expediente.

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

29. Al respecto, cabe precisar que del expediente administrativo no se aprecia que la usuaria haya presentado medio probatorio alguno que demuestre que el extravío del monto ascendente a S/. 720.00 contenido en el bolso de mano que dejó olvidado en el AIJCh, haya ocurrido por algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

30. En este punto, resulta pertinente recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG[13] establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

31. No obstante, en el presente procedimiento la señora RUESTA no ha presentado los medios probatorios que acrediten la responsabilidad de LAP por el hecho materia de reclamo, esto es, la pérdida del monto ascendente a S/. 720.00.

32. En consecuencia, la alegación referida a que el personal de LAP no cumplió con su deber seguridad y no custodió honesta y diligentemente el bolso de la señora RUESTA, luego de que éste fuera abandonado en la sala de embarque del AIJCh y encontrado ulteriormente por el citado personal, no ha sido acreditada.

33. Con relación al pedido de la apelante referido a que LAP realice una investigación en aras de recuperar el dinero materia de reclamo, en la medida que las cámaras de seguridad no registraron a ninguna persona manipulando el bolso de mano de la señora RUESTA, al haberse evidenciado la intervención de la UDEX y la autoridad policial luego de encontrado el bolso materia de reclamo, se verifica que se han llevado a cabo las investigaciones del caso.

34. Finalmente, cabe señalar que la usuaria debió actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus bienes, en el presente caso, su bolso de mano. No obstante, de acuerdo a los recaudos que obran en el expediente administrativo y a lo señalado por las partes en el procedimiento, la señora RUESTA no procedió de dicha manera, situación que ocasionó la pérdida de la suma de dinero cuya devolución reclama.

35. En ese sentido, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-0998, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora RUESTA.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[14];

---

[13] **TUO de la LPAG**

*"**Artículo 171.- Carga de la prueba***
(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

[14] **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-0998 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora CARMEN ISABEL RUESTA LARROCA, al no haberse acreditado que el extravío de la suma de dinero materia de reclamo 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 CARMEN ISABEL RUESTA LARROCA y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

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, 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

---

*"**Artículo 6o.- Procedimientos y plazos aplicables***
(...)
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".

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