OSITRAN
Firmado por GRANDA BECERRA Ana Maria FIR 09298... hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 31/01/2020 12:38:58 -0500

| | | |
|---|---|---|
| **EXPEDIENTE Nº** | : | 18-2019-TSC-OSITRAN |
| **APELANTE** | : | ANTONIO GÁLVEZ SALAZAR |
| **EMPRESA PRESTADORA** | : | LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. |
| **ACTO APELADO** | : | Decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-1064 |

**RESOLUCIÓN Nº 2**

Lima, 24 de enero de 2020

***SUMILLA: Corresponde revocar la decisión de primera instancia en la medida que no se verificó que el personal de la Entidad Prestadora haya adoptado las medidas correspondientes a efectos de intervenir ante la agresión materia de reclamo en contra del usuario ocurrida en las instalaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, no habiéndose brindado un servicio de calidad al no salvaguardarse su seguridad dentro de dicha infraestructura.***

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por el señor ANTONIO GÁLVEZ SALAZAR (en adelante, el señor GÁLVEZ o el apelante) contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2018-1064 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:**

## I. <u>ANTECEDENTES</u>

1. Mediante Hoja de Reclamación Nº 00086 de fecha 3 de diciembre de 2018, el señor GÁLVEZ presentó un reclamo ante LAP, manifestando lo siguiente:

   i.- El 30 de noviembre de 2018, encontrándose en la sala de embarque Nº 16 del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH), fue víctima de comentarios y burlas de carácter homofóbico por lapso de aproximadamente siete (7) minutos por parte de los integrantes de la agrupación musical "Zaperoko", quienes se encontraban en el mismo ambiente del referido aeropuerto.

   ii.- Pese a que el personal de LAP tomó conocimiento de dicha situación, no realizó ninguna acción a fin de que cesara dicho indebido comportamiento, por lo que



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

solicitó que dicha Entidad Prestadora elabore un plan de contingencia para que su personal conozca las acciones que debe desplegar ante este tipo de situaciones.

2. Mediante carta C-LAP-GRE-2018-1064, LAP declaró infundado el reclamo del señor GÁLVEZ, señalando lo siguiente:

   i.- LAP rechaza tajantemente este tipo de comportamientos y considera que deben ser erradicados, no solo en el terminal aéreo, sino en el país. La posición de LAP respecto al repudiable incidente ocurrido fue comunicada inmediata y públicamente a través de sus redes sociales el mismo día de producidos los hechos.

   ii.- Luego de revisar las imágenes del sistema de circuito cerrado de televisión del AIJCH, así como los reportes internos sobre las ocurrencias del día, se pudo determinar que ningún trabajador de LAP se encontraba presente en la zona en la que se produjo el incidente materia de reclamo, ni fue alertado de la ocurrencia de dicho hecho.

   iii.- No obstante, LAP se encuentra trabajando con su personal a fin de que ante la ocurrencia de situaciones como la descrita por el señor GÁLVEZ, participen activamente para contrarrestarlas con el apoyo de las autoridades.

3. Con fecha 14 de enero de 2019, el señor GÁLVEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2018-1064, señalando lo siguiente:

   i.- Contrariamente a lo indicado por LAP, su personal, así como el personal de Latam, sí se encontraba presente cuando fue víctima de los actos de discriminación indicados en su reclamo, pese a lo cual no intervino para solicitar que cesaran.

   ii.- LAP ha señalado que tanto los reportes internos de ocurrencias, como las imágenes obtenidas por el circuito cerrado de televisión del AIJCH, demostrarían que su personal no se encontraba presente durante la ocurrencia de los hechos materia de reclamo; no obstante, debe tenerse en cuenta que los referidos reportes e imágenes no le fueron mostrados para corroborar lo alegado por la Entidad Prestadora, lo que vulnera el principio de Transparencia establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

   iii.- Asimismo, no queda claro cómo es que LAP pudo elaborar un reporte completo del incidente materia de reclamo si su personal no estuvo presente en el lugar de los hechos.

iv.- Si bien LAP señaló en su carta de respuesta que se encuentra trabajando con su personal a fin de que ante hechos como los reclamados, participen activamente para contrarrestarlos con el apoyo de las autoridades; no detalló si ello implica una capacitación en prevención y atención de la discriminación por orientación sexual, identidad y expresión de género, acoso sexual, ni la metodología empleada.

4. El 4 de febrero de 2019, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, adjuntando su escrito de absolución en el cual manifestó lo siguiente:

i.- Si bien LAP, en tanto operadora del AIJCH, diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que conforme lo ha confirmado el OSITRAN, su principal función en materia de seguridad es la de prevenir actos de interferencia ilícita, es decir, aquellos que pudieran afectar la seguridad y eficiencia de la aviación civil en el AIJCH, tal como se encuentra previsto en el Anexo 3 y 4 del Contrato de Concesión.

ii.- Sin perjuicio de ello, el personal de seguridad de LAP pone a disposición de los usuarios todas las herramientas con la que cuenta cuando son alertados respecto a la ocurrencia de algún hecho que pudiera afectar el patrimonio o la integridad de los mismos.

iii.- Ningún trabajador de LAP se encontraba presente en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo y tampoco fueron alertados sobre estos a fin de poder implementar acción alguna.

iv.- En caso el personal de seguridad del AIJCH hubiera sido alertado sobre los hechos en agravio del señor GÁLVEZ, estos se habrían contactado con el Centro de Control de Operaciones para que estos, a su vez, comunicasen el hecho a la autoridad competente.

v.- En cuanto a la vulneración del principio de Transparencia establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, cabe señalar que el señor GÁLVEZ tuvo a su disposición el acceso al expediente durante la tramitación del procedimiento; sin perjuicio de lo cual, LAP no ha recibido ninguna solicitud de información o acceso al expediente por parte del reclamante.

vi.- En cuento a la posibilidad de que personal de Latam se hubiera encontrado en el lugar de los hechos, tal como lo ha indicado el usuario en su recurso de apelación; cabe señalar que LAP no tiene ninguna injerencia sobre el personal



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

de las líneas aéreas, ni sobre los procedimientos de seguridad y atención que estas le brindan a sus pasajeros.

vii.- LAP reitera que se encuentra trabajando a fin de que ante la posibilidad de que se repitan situaciones como la ocurrida en el presente caso, su personal ponga a disposición de los usuarios todas las herramientas posibles, a efectos de que las autoridades competentes brinden la atención necesaria.

5. El 5 de marzo de 2019, el señor GÁLVEZ presentó un escrito, señalando lo siguiente:

i.- Los integrantes de la orquesta musical "Zaperoko" parodiaron sus movimientos de una forma exagerada y homofóbica. Con estos movimientos y gestos pretendían burlarse de su expresión de género, entendida esta como la manifestación externa del género de una persona a través de su aspecto físico, lo que incluye el modo de vestir, el peinado o la utilización de artículos cosméticos, la forma de hablar, patrones de comportamiento o interacción social.

ii.- A pesar de que dichas personas no lo conocían, lo habían identificado como una persona homosexual debido a su forma de caminar, de vestir y sus gestos; por lo que no encajando en su visión del comportamiento aceptable de un hombre, merecía ser agredido y humillado de forma pública.

iii.- Pese a que inicialmente ignoró las manifestaciones proferidas por los integrantes de la referida agrupación musical, las burlas y expresiones con connotación sexual en clara alusión a su orientación sexual continuaron, lo que le generó incomodidad, vergüenza y humillación al ser proferidas en presencia de otros usuarios y del personal de LAP y Latam.

iv.- Ante ello, decidió increpar a dichos usuarios, solicitando que detuvieran su accionar; sin embargo, las risas en sentido burlesco prosiguieron, incluso en la manga para abordar la aeronave y en el interior de esta última, cesando dichos actos recién instantes antes de despegar.

v.- Ningún representante de LAP intervino o detuvo las agresiones sufridas, pese a que su personal se encontraba presente en el lugar de los hechos y que era un usuario del aeropuerto que se encontraba haciendo uso de sus instalaciones y del servicio que esta brinda.

vi.- Asimismo, su reclamo no fue atendido de manera diligente por personal de LAP al considerar que las agresiones sufridas no tenían mayor importancia por tratarse de conductas socialmente aceptadas.



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

vii.- Cabe señalar que en el supuesto de que no hubiera existido personal de LAP en el lugar de los hechos, conforme lo ha alegado la Entidad Prestadora durante el procedimiento; habría incumplido con su deber de brindar un servicio de calidad, el cual necesariamente implica garantizar el derecho a la seguridad de los usuarios, más aun si se tiene en cuenta la naturaleza del servicio que brinda y el estándar de seguridad que debería existir en el AIJCH.

viii.- La protección contra la discriminación, a nivel internacional y nacional, protege características de las personas o grupos de personas que son injustamente usadas como causales para restringir o negar sus derechos, incluyendo las relativas a su identidad y sexualidad, tales como la orientación sexual y la expresión de género no normativas.

ix.- Ambas categorías, la orientación sexual y la expresión de género, están protegidas por la prohibición de discriminación por constituir facetas de la identidad de las personas y de su libre desarrollo. Los entes encargados de aplicar las normas contra la discriminación han señalado en múltiples ocasiones que la prohibición de la discriminación no es taxativa a las características señaladas de forma literal sino que debe ser entendida de manera abierta.

x.- En ese sentido, el Tribunal Constitucional peruano ha señalado que la orientación sexual y la identidad de género son expresiones de la diversidad de la naturaleza humana que merecen protección constitucional, habiendo diversas instancias administrativas generado jurisprudencia sobre la protección de estos derechos, sancionando aquellas conductas que los vulneren.

xi.- Asimismo, la Cláusula 7 del Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y LAP establece que la no discriminación es considerada como un principio aplicable en la prestación de servicios aeroportuarios, precisando que el Concesionario deberá garantizar que los servicios aeroportuarios, así como las áreas y locales del Terminal sean prestados y puestos a disposición de todos los usuarios sin ningún tipo de discriminación.

xii.- Adicionalmente, el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece el derecho al trato justo y equitativo y a no ser discriminado con la finalidad de garantizar la igualdad en las transacciones económicas y la prestación de servicios entre proveedores y usuarios.

xiii.- La mencionada protección también se encuentra establecida en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRAN que señala que está prohibida toda discriminación por motivos de sexo o de cualquier otra índole respecto de los usuarios; lo que también se indica en el



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

Reglamento de Atención de Reclamos de este Organismo Regulador, que garantiza la igualdad de trato ante las instancias del OSITRAN, sin discriminación por razón de sexo, entre otros.

xiv.- En tal sentido, corresponde que el principio de igualdad y de no discriminación sea aplicado para la resolución del presente caso, teniendo en cuenta que los hechos materia de reclamo fueron tolerados y permitidos por el personal de LAP dentro de las instalaciones del AIJCH, mientras hacía uso del servicio que dicha Entidad Prestadora brinda.

xv.- Asimismo, se debe tener en cuenta que se afectó su derecho a recibir una atención adecuada (establecida en el literal e del artículo 7 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN), así como el derecho a la seguridad (recogido en el literal k del artículo 7 del mismo Reglamento).

xvi.- Corresponde que como medidas reparadoras, se disponga que LAP asuma los gastos que se hayan generado y se sigan generando por la atención psicológica que el señor GÁLVEZ viene recibiendo debido al daño originado en los hechos materia de reclamo.

xvii.- Igualmente, corresponde que LAP cumpla con las siguientes medidas a efectos de que hechos como el ocurrido en el presente caso no se vuelvan a repetir en el futuro:

- Emitir comunicados a través de su página web, redes sociales y directamente a su persona expresando sus disculpas públicas por no haberle brindado un servicio idóneo al no prestarle ayuda frente al acoso sexual y discriminación sufrida a causa de su orientación sexual y expresión de género por parte de los integrantes de la orquesta musical "Zaperoko".

- Elaborar protocolos para la prevención y atención de situaciones de discriminación y acoso por orientación sexual, identidad y expresión de género.

- Capacitar de manera periódica a su personal sobre derecho a la igualdad y no discriminación hacia las personas lesbianas, gais, transexuales y bisexuales (LGTB), de modo tal que se pueda conocer el contenido y metodología utilizada en dichas capacitaciones.

- Difundir por los altoparlantes del AIJCH mensajes y colocar de modo visible en todas las salas de embarque de dicha infraestructura carteles orientados a informar que se encuentra prohibido dentro de la misma el



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

acoso y la discriminación por orientación sexual, identidad y expresión de género.

6. El 1 de abril de 2019, LAP presentó un escrito señalando lo siguiente:

i.- El OSITRAN ha confirmado – sobre la base de lo establecido en el Contrato de Concesión – que la principal función de LAP en materia de seguridad es la de prevenir actos de interferencia ilícita, es decir, aquellos que pudieran afectar la seguridad y eficiencia de la aviación civil en el AIJCH.

ii.- Asimismo, se debe tener en consideración que el TSC ha indicado en diversos pronunciamientos que es deber de LAP garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCH, lo que implica que debe cumplir con brindar las siguientes prestaciones generales: (a) implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCH y (b) prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc).

iii.- El señor GÁLVEZ no ha aportado ningún elemento de prueba a efectos de corroborar que en el momento que se produjeron los hechos lesivos en su contra, el personal de LAP se encontraba presente en dicho lugar, debiendo tenerse en cuenta que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

iv.- LAP cumplió con motivar la carta de respuesta mediante la cual atendió el reclamo presentado por el señor GÁLVEZ, utilizando como medios probatorios las imágenes de las cámaras de seguridad del AIJCH y el reporte de seguridad interno.

v.- Se encuentra acreditado que en el momento en que ocurrieron los hechos materia de reclamo, no hubo personal de LAP en dicha zona, así como tampoco que este fuera alertado a efectos de poder brindar algún tipo de asistencia. En ese sentido, no podría alegarse bajo ninguna circunstancia la inacción de alguien que no tiene conocimiento de un hecho en particular.

vi.- El señor GÁLVEZ se encontraba en mejor posición para poner en conocimiento del personal de seguridad de LAP el hecho materia de reclamo, situación que lamentablemente no ocurrió.

7. El 26 de agosto de 2019 se realizó una audiencia de vista de la causa, contándose con la participación de ambas partes, quienes informaron oralmente, quedando la causa al voto.



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

8. El 29 de agosto de 2019, LAP presentó un escrito de alegatos señalando lo siguiente:

i.- Sobre las obligaciones de LAP en materia seguridad, se debe tener en cuenta que algunas de estas están orientadas a prevenir actos de interferencia ilícita, es decir, aquellos que pudieran afectar la seguridad y eficiencia de la aviación civil en el AIJCH. En esa línea, mediante la Resolución N° 114-2013-GG-OSITRAN, el OSITRAN señaló expresamente que *"cuando el Contrato de Concesión alude a la seguridad que debe brindar el Concesionario circunscribe sus alcances expresamente al ámbito de la aviación civil, conforme se detalla en los Anexos 3 y 4 del referido contrato"*.

ii.- Dentro de este tipo de obligaciones, los actos de Interferencia ilícita son, entre otros, los siguientes: (a) el apoderamiento ilícito de aeronaves; (b) la destrucción de una aeronave en servicio; (c) la toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos; (d) la intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica; (e) la introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos destinados a fines criminales; (f) el uso de una aeronave en servicio con el propósito de causar la muerte, lesiones corporales graves o daños graves a los bienes o al medio ambiente; y, (g) la comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, equipaje, personal de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.

iii.- Por otro lado, el TSC ha establecido que es deber de LAP garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCH, lo que implica brindar las siguientes prestaciones generales: (a) implementar un programa óptimo de segundad integral del AIJCH y (b) prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc).

iv.- Respecto a esta segunda prestación, cabe señalar que el propio Programa de Seguridad del AIJCH establece lo siguiente con relación a la Dirección de Seguridad Aeroportuaria de la PNP (DIRSEAER): *"Órgano de carácter sistémico, técnico-normativo, que permite desarrollar sinergias entre las dependencias policiales que prestan servicios en las instalaciones aeroportuarias, a efectos de brindar una cobertura eficaz de protección que promueva condiciones de seguridad para combatir el crimen organizado en sus diferentes modalidades"*.

v.- El personal de seguridad de LAP se encuentra distribuido – en cumplimiento del Programa de Seguridad - en los distintos controles de acceso a las zonas restringidas del AIJCH y, cada vez que es requerido a dirigirse hacia algún punto específico dentro de la zona restringida, dicha acción se realiza en coordinación



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

con el Centro de Control de Operaciones (CCO), lugar donde se controla el sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).

vi.- Adicionalmente, en las zonas restringidas del AIJCH se encuentra personal operativo de terminales de LAP, encargado de supervisar el correcto funcionamiento de las operaciones en la zona de embarque, el cual también se encuentra capacitado para brindar el apoyo necesario que requieran los usuarios en coordinación con el CCO.

vii.- Ahora bien, en el caso en particular, los hechos sucedieron dentro de una sala de embarque que estaba siendo operada por el personal de la línea aérea que le brindó el servicio de transporte aéreo al señor Gálvez. En ese sentido, en el numeral 2.14.1 del Programa de Seguridad del AIJCH se establece lo siguiente: "*Las personas que laboren en el aeropuerto informarán al miembro de seguridad más próximo, acerca de paquetes abandonados, conductas sospechosas u otros eventos relacionados a seguridad. En el caso de los paquetes abandonados, estos no deberán moverse o abrirse*".

viii.- En virtud a lo anterior, al ser el personal de la línea aérea el encargado de operar la sala de embarque y el que se encontraba presente en dicha área al momento de la ocurrencia, debieron informar al CCO o al personal de seguridad de LAP a efectos de poder tomar acción sobre el hecho, situación que no ocurrió.

ix.- Ninguna Entidad Prestadora puede garantizar la no comisión de ilícitos al interior de los ambientes sobre los que tiene control, toda vez que algunas conductas de las personas son imprevisibles, como la que ocurrió en el presente caso.

x.- No obstante ello, la Entidad Prestadora debe cumplir con sus obligaciones legales y obrar con diligencia debida realizando sus mejores esfuerzos a fin de cautelar la seguridad de los usuarios. En ese orden de ideas, cuando ocurre una situación como la reclamada, de haber tomado conocimiento oportunamente de los hechos, personal de LAP se habría apersonado y coordinado con personal de la PNP su intervención en caso la situación saliera de control.

xi.- Al no haber recibido ninguna comunicación por parte del señor Gálvez o del personal de la línea aérea, LAP se vio imposibilitada de brindar asistencia, situación que es corroborada con los archivos de las imágenes de las cámaras de seguridad que obran en el expediente.

xii.- No había presencia del personal de seguridad de LAP en el lugar de los hechos debido a que su labor principal es ejecutada en los puestos de acceso a las zonas restringidas, desplazándose por las diferentes zonas del AIJCH.



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

9. El 2 de septiembre de 2019, el señor GÁLVEZ presentó un escrito de alegatos señalando lo siguiente:

i.- El personal de LAP debió estar suficientemente capacitado y concientizado para no dudar en intervenir y detener las agresiones sufridas; sin embargo, no tuvo reacción frente a dichos hechos, permitiendo que sucedan. Esto se genera debido a la normalización frente a las agresiones que se producen contra personas por su orientación sexual, aceptación que no es más que una forma de discriminación.

ii.- Aun cuando en las imágenes presentadas por LAP no se aprecia con claridad todos los hechos materia de reclamo; sí es posible apreciar la agresión sufrida, pese a lo cual el personal de la Entidad Prestadora no tuvo reacción alguna.

iii.- La finalidad de las cámaras de seguridad en un recinto como el AIJCH es que siempre haya vigilancia, evitando que se produzca alguna conducta delictiva en sus instalaciones. No obstante, a pesar de que la agresión sufrida fue grabada, aparentemente nadie vio las imágenes en el momento en que ocurrieron los hechos.

iv.- Se debe tener en cuenta que el acoso sexual y la discriminación son delitos y, por lo tanto, las conductas desplegadas constituyen comportamientos ilícitos que debieron ser detectados y cesados por el personal de seguridad de LAP, lo que no ocurrió.

v.- Si bien LAP ha argumentado que su personal no pudo actuar debido a que no se encontraba presente en el lugar de los hechos; en los videos de la cámara de seguridad se aprecia que poco antes de la agresión sufrida, una persona de seguridad del aeropuerto se acercó a los integrantes de la orquesta "Zaperoko", pues uno de ellos había arrastrado a otro por el suelo jalándolo ante la sorpresa de las personas presentes.

vi.- En el supuesto de que el personal de LAP no hubiera estado presente en el lugar de los hechos, ello constituiría una negligencia incluso más peligrosa pues implicaría que en las instalaciones del Terminal Aeroportuario puede suceder cualquier evento y ningún usuario recibiría auxilio de ningún tipo, esto es, que cualquier delito podría cometerse dentro de las salas de embarque del aeropuerto más seguro del país pues solo existirían cámaras de seguridad que nadie observa.

vii.- En principio, es el personal de seguridad del aeropuerto el que debería acercarse a brindar ayuda en una situación de agresión a un pasajero y no al contrario, más aun si se tiene en cuenta que en el presente caso la agresión no



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

se produjo en un lugar cerrado o privado en el que no había posibilidad de que el personal de seguridad se enterara de lo sucedido, supuesto en el que sí sería necesario que el pasajero de aviso.

viii.- Se debe tener en cuenta que un aeropuerto que no brinda un servicio seguro no cumple con su obligación de prestar servicios con calidad, obligación que se encuentra recogida en el Reglamento de Usuarios del OSITRAN.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

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

ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor GÁLVEZ.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

11. La materia del presente procedimiento está referida a la agresión sufrida por el señor GÁLVEZ por parte de otro usuario en una de las salas de embarque del AIJCH y la correspondiente inacción por parte del personal de seguridad de la Entidad Prestadora para desplegar acciones que hubieran podido impedir que dicha agresión se produjera, situación que configura un supuesto de reclamo referido a la calidad del servicio contenido en el literal c) 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 c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN)[2]; por lo que, en

---

[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:*

*(...)*

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

[2] **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

*"Artículo 33*

*(...)*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

12. De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP[4], concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[5], el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

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

    i.- La carta C-LAP-GRE-2018-1064 fue notificada al señor GÁLVEZ el 19 de diciembre de 2018.

    ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 14 de enero de 2019.

---

*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 del 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 Reclamos del 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".*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

iii.- El señor GÁLVEZ apeló con fecha 14 de enero de 2019, es decir, dentro del plazo legal.

14. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 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 de la responsabilidad de LAP por una presunta deficiente prestación del servicio.

15. 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

16. 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].

17. 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 220.- 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 63°.- Regulación de los servicios públicos*
*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".*

[8] Ley N° 29158

*"Artículo 32.- Organismos Reguladores*

*Los Organismos Reguladores:*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

18. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, 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]; advirtiéndose que en el presente caso el señor GÁLVEZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

19. 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.

*i)* *Sobre las obligaciones del concesionario*

20. Ahora bien, respecto de los servicios que se brindan al interior del Terminal Aeroportuario administrado por parte de LAP, el numeral 2.1 de la cláusula 2 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

> ***"OBJETO, OTORGAMIENTO Y AMBITO DE LA CONCESION***
>
> *El objeto del presente Contrato es establecer los derechos y obligaciones de las Partes en relación con el acto administrativo mediante el cual se otorga la Concesión por el Concedente al Concesionario.*
>
> ***2.1 Otorgamiento de la Concesión**. El Concedente por el presente Contrato otorga al Concesionario, con sujeción a lo dispuesto en sus estipulaciones, el Aprovechamiento Económico de los Bienes de la Concesión y demás derechos descritos en el presente Contrato. En virtud de la Concesión, el Concesionario será responsable de la operación del Aeropuerto (excluyendo el mantenimiento de aquellos servicios y funciones del Aeropuerto no otorgados en Concesión), de la asignación de slots para aterrizaje y despegue, **de la prestación de los Servicios Aeroportuarios, y de aquellos Servicios de Aeronavegación a su cargo**, conforme al Anexo 3 del presente Contrato, del diseño y construcción de las Mejoras, y de la reparación, conservación y mantenimiento de los Bienes de Concesión, de conformidad con los Estándares Básicos y los Requisitos Técnicos Mínimos, durante la Vigencia de la Concesión.*

---

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

[9] **Código del Consumidor**

***"Artículo IV.- Definiciones***
*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".*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

[El subrayado es nuestro]

21. Vinculado con lo anteriormente señalado, el numeral 5.1 de la cláusula 5 del referido Contrato dispone lo siguiente:

> ***"OPERACION DE LA CONCESION***
>
> ***5.1. Régimen de los Bienes de la Concesión****. Durante la Vigencia de la Concesión, el Concedente, o quien éste designe tendrá el derecho de propiedad de los Bienes de la Concesión, salvo lo dispuesto en el inciso 5.7.2 de la Cláusula 5.7 del presente contrato. El Concesionario tendrá la posesión, el uso y disfrute de los Bienes de la Concesión, la* ***operación del Aeropuerto, la prestación de los Servicios Aeroportuarios****, la implementación de las Mejoras, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato y las Leyes Aplicables".*

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario es el responsable de la prestación de los servicios aeroportuarios y de aeronavegación a su cargo, así como de la operación del aeropuerto, por lo que LAP puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesario de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.

23. Asimismo, el Anexo III del Contrato de Concesión establece que una de las Operaciones Principales a cargo de LAP es la seguridad, conforme se aprecia a continuación:

> ***"ANEXO III***
>
> ***OPERACIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL AEROPUERTO***
>
> *Las Operaciones que se llevan a cabo en el Aeropuerto, han sido clasificadas para efectos del presente Contrato, en Operaciones Principales y Operaciones No Principales.*
>
> *(...)*
>
> ***1. Operaciones Principales***
>
> *Deben ser realizadas directamente por el Operador Principal y por cuenta del Concesionario. Estos servicios son los que se detallan a continuación:*
>
> ***1.1. Servicios Aeroportuarios en relación a la TUUA***
>
> *(...)*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

***1.1.2. Seguridad.***
*Servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el Aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o Usuarios.*

***1.1.3. Circuito Cerrado de Televisión.*** *Servicio de seguridad a través de cámaras que cubre diversos ambientes del Aeropuerto".*

[El subrayado es nuestro]

24. Conforme se puede apreciar, la seguridad que debe brindar LAP tiene por objeto principal salvaguardar la regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra los usuarios, aeropuerto, aeronaves e instalaciones en general.

*ii)* *Sobre los derechos de los usuarios*

25. En cuanto a los derechos de los usuarios, los literales f) y 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, Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, garantizando su seguridad, conforme se aprecia a continuación:

***"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO***

***Artículo 7.- Derechos de los Usuarios***
*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*

*(...)*

***f. A la Calidad y cobertura del Servicio***
*Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.*
*(...)*

***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. En cuanto al derecho a no ser discriminado, el literal h) del Reglamento de Usuarios establece que se encuentra prohibida toda forma de discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, conforme se aprecia a continuación:

***"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:*

*(...)*

***h. A la no discriminación***
*Bajo condiciones equivalentes, los Usuarios – personas jurídicas – tienen el derecho a recibir el mismo trato.*

*Asimismo, está prohibida toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los Usuarios – personas naturales".*

[El subrayado es nuestro]

27. Asimismo, cabe señalar que el literal d) del artículo 1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores tienen derecho a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, conforme se aprecia a continuación:

***"Artículo 1.- Derechos de los consumidores***

*1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:*

*d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole".*

[El subrayado es nuestro]



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

28. Así también, la Constitución Política del Perú establece que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, conforme se aprecia a continuación:

> ***"Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:***
> *(...)*
> *2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole".*

[El subrayado es nuestro]

29. Cabe recordar que en cuanto al principio de igualdad, el Tribunal Constitucional ha sostenido que representa uno de los pilares de toda sociedad bien organizada y de todo Estado constitucional. En tal sentido, todo trato que involucre distinciones entre individuos que se encuentran en situaciones semejantes, dispensado por el Estado o por los particulares, sería calificado de discriminatorio y, en consecuencia, prohibido por nuestro ordenamiento jurídico.

30. No obstante, el Tribunal Constitucional ha indicado también que esta premisa debe tener en cuenta la existencia de la categoría jurídica de la diferenciación pues la aplicación del principio de igualdad no excluye el tratamiento desigual. Por ello, no se vulnera dicho principio cuando se establece una diferencia de trato, siempre que se realice sobre bases objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, nos encontraremos ante un acto discriminatorio y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable[10].

---

[10] Sentencia recaída en el Expediente N° 0048-2004-PI/TC:

> *"59.La igualdad como derecho fundamental está consagrada por el artículo 2° de la Constitución de 1993, de acuerdo al cual: « (...) toda persona tiene derecho (...) a la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole». Contrariamente a lo que pudiera desprenderse de una interpretación literal, estamos frente a un derecho fundamental que no consiste en la facultad de las personas para exigir un trato igual a los demás, sino a ser tratado de igual modo a quienes se encuentran en una idéntica situación.*
>
> *60. Constitucionalmente, el derecho a la igualdad tiene dos facetas: igualdad ante la ley e igualdad en la ley. La primera de ellas quiere decir que la norma debe ser aplicable por igual al a todos los que se encuentren en la situación descrita en el supuesto de la norma; mientras que la segunda implica que un mismo órgano no puede modificar arbitrariamente el sentido de sus decisiones en casos sustancialmente iguales, y que cuando el órgano en cuestión considere que debe apartarse de sus precedentes, tiene que ofrecer para ello una fundamentación suficiente y razonable.*
>
> *61. Sin embargo, la igualdad, además de ser un derecho fundamental, es también un principio rector de la organización del Estado Social y Democrático de Derecho y de la actuación de los poderes públicos. Como tal, comporta que no toda desigualdad constituye necesariamente una discriminación, pues no se proscribe todo tipo de diferencia de trato en el ejercicio de los derechos fundamentales; la igualdad solamente será vulnerada cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable. La aplicación, pues, del principio de igualdad, no excluye el tratamiento desigual; por ello, no se vulnera dicho principio cuando se establece una diferencia de trato, siempre que se realice sobre bases objetivas y razonables.*
>
> *62.Estas precisiones deben complementarse con el adecuado discernimiento entre dos categorías jurídico-constitucionales, a saber, diferenciación y discriminación. En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

31. En cuanto a la discriminación por motivo de la orientación sexual e identidad de género, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)[11], ha indicado que estas son categorías protegidas por la Convención, encontrándose proscrito cualquier acto o práctica discriminatoria basada en la orientación sexual de la persona, por lo que ninguna práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir, de modo alguno, los derechos de una persona a partir de su orientación sexual[12].

32. Igualmente, el Tribunal Constitucional ha señalado que la orientación sexual y la identidad de género son expresiones de la diversidad de la naturaleza humana que merecen protección constitucional[13].

33. En ese sentido, toda Entidad Prestadora, como es el caso de LAP, se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles de calidad

---

*que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable.*

*(...)".*

[11] El Perú ratificó la Convención Americana sobre Derechos Humanos el 12 de julio de 1978. Asimismo, el 21 de enero de 1981, aceptó la competencia contenciosa de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Esto quiere decir que a partir de dicha fecha, el Estado peruano acepta como medio válido de resolución de controversias a dicho Tribunal Internacional.

[12] "(...)
*91. Teniendo en cuenta las obligaciones generales de respeto y garantía establecidas en el artículo 1.1. de la Convención Americana, los criterios de interpretación fijados en el artículo 29 de dicha Convención, lo estipulado en la Convención de Viena sobre el derecho de los Tratados, las Resoluciones de la Asamblea General de la OEA, los estándares establecidos por el Tribunal Europeo y los organismos de Naciones Unidas, la Corte Interamericana deja establecido que la orientación sexual y la identidad de género de las personas son categorías protegidas por la Convención. Por ello, está proscrita por la Convención cualquier norma, acto o práctica discriminatoria basada en la orientación sexual de la persona. En consecuencia, ninguna norma, decisión o práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir, de modo alguno, los derechos de una persona a partir de su orientación sexual.*
*(...)*
*93. Un derecho que le está reconocido a las personas no puede ser negado o restringido a nadie y bajo ninguna circunstancia con base en su orientación sexual".*

[El subrayado es nuestro]

[13] Sentencia recaída en el Expediente N° 6040-2015-PA/TC:

*"32.En consecuencia, al tener presente que, en virtud de la Cuarta Disposición Final y Transitoria de la Constitución, la comprensión o interpretación del programa normativo de las libertades y derechos fundamentales que la Constitución reconoce (explícita o implícitamente) debe efectuarse conforme al Derecho Internacional de los Derechos Humanos, esto es, a la luz de los instrumentos internacionales sobre la materia que el Perú haya ratificado y de la jurisprudencia de los tribunales internacionales autorizados para interpretarlos (artículo V del Título Preliminar del Código Procesal Constitucional), es posible concluir que la orientación sexual y la identidad de género son expresiones de la diversidad de la naturaleza humana que merecen protección constitucional.*
*35. Atendiendo a las consideraciones anteriores, es evidente que en nuestro ordenamiento jurídico, tanto la orientación sexual como la identidad de género encuentran sustento directo, merced a una interpretación evolutiva, en la propia constitución. Por ende, debe desarraigarse cualquier visión patológica con las que históricamente se las ha vinculado y, por ende, deben ser asumidas como reales condiciones humanas que se desprenden de nuestra diversidad (...)".*

[El subrayado es nuestro]



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

establecidos en el Contrato de Concesión y las normas vigentes, así como garantizar que los usuarios no sean expuestos a conductas o actos discriminatorios por ningún motivo.

**III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo**

34. En el presente caso, el señor GÁLVEZ indicó que encontrándose en la sala de embarque N° 16 del AIJCH, fue víctima de comentarios y burlas de carácter homofóbico durante varios minutos por parte de los integrantes de la agrupación musical "Zaperoko", quienes se encontraban en el mismo ambiente del aeropuerto.

35. Precisó que con diversos movimientos y gestos, los integrantes de la referida orquesta se burlaron de su orientación sexual, lo que le generó incomodidad, vergüenza y humillación. Agregó que pese a que personal de LAP tomó conocimiento de dicha situación, no realizó ninguna acción a fin de que dichos actos cesaran.

36. Por su parte, LAP señaló que luego de revisar las imágenes del sistema de circuito cerrado de televisión del AIJCH, así como los reportes internos sobre las ocurrencias del día, se pudo determinar que ninguno de sus trabajadores se encontraba presente en la zona en la cual se produjo el incidente materia de reclamo, ni fue alertado de la ocurrencia de dicho hecho, por lo que no podría alegarse una situación de inacción de su parte.

37. Añadió que en caso su personal de seguridad hubiera sido alertado sobre los hechos materia de reclamo, se habrían contactado con el Centro de Control de Operaciones para que estos a su vez comunicasen el hecho a la autoridad competente; no obstante lo cual, el señor GÁLVEZ no ha aportado ningún elemento probatorio que corroborara que en el momento en que se produjeron los hechos, su personal se encontraba presente en el lugar.

38. Finalmente, LAP manifestó que ninguna Entidad Prestadora puede garantizar la no comisión de ilícitos al interior de los ambientes sobre los que tiene control, toda vez que algunas conductas de las personas resultan imprevisibles, como ocurrió en el presente caso.

39. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia un CD[14] presentado por LAP, conteniendo imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la sala de embarque del AIJCH en el que se produjeron los hechos materia de reclamo, en el cual se observa la siguiente secuencia de hechos:

[14] Ver folio 57 del expediente.



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

- **5:30:33 horas**

  Integrantes de la agrupación musical "Zaperoko" se encuentran sentados y de pie al costado de las butacas ubicadas en una de las salas de embarque.

- **5:32:25 horas**

  Uno de los integrantes de la agrupación musical "Zaperoko" coge de las piernas a uno de sus compañeros el cual se encontraba sentado en las butacas y lo arrastra por el suelo hasta el centro de dicho ambiente, apoyándose luego en la puerta de seguridad de vidrio contigua extendiendo los brazos.

- **5:32:58 horas**

  El señor GÁLVEZ ingresa a dicha sala de embarque y se dirige al extremo opuesto del lugar en el que se encuentran los integrantes de la agrupación musical.

- **5:33:05 horas**

  Personal del AIJCH que utiliza chaleco amarillo ingresa a la sala de embarque dirigiéndose directamente hacia el lugar donde se encuentran sentados los integrantes de la agrupación musical y conversa con ellos, indicándoles con la mano el otro extremo de la sala.

- **5:39:35 horas**

  Ante la presencia del señor GÁLVEZ, un integrante de la agrupación musical realiza ademanes y gestos imitando caricaturescamente a una mujer.

- **5:40:54 horas**

  El señor GÁLVEZ se acerca a los integrantes de la agrupación musical y conversa con ellos reclamándoles por su comportamiento.

- **5:43:15 horas**

  Personal del AIJCH que utiliza uniforme ingresa a la sala de embarque, camina frente al lugar donde se encuentran sentados los integrantes de la agrupación musical y abandona la sala.

- **5:44:59 horas**

  Varios integrantes de la agrupación musical se ponen de pie, caminan juntos hacia el otro extremo de la sala y regresan a sus asientos corriendo.

40. Conforme se puede apreciar de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCH, el día de los hechos materia de reclamo los integrantes de la agrupación musical "Zaperoko" se encontraban en una de las salas de embarque del AIJCH a la espera de abordar una aeronave, lapso de tiempo durante el cual uno de sus miembros cogió de las piernas a otro de sus compañeros que se encontraba sentado en las butacas y lo arrastró por el suelo hasta el centro de dicho ambiente, apoyándose a continuación sobre la puerta de seguridad contigua con los brazos extendidos.

41. Se observa que luego de los hechos descritos personal de LAP se presentó en dicha sala de embarque y conversó con los integrantes de la agrupación, luego de lo cual se retiró del lugar.

42. En este punto, cabe recordar que a lo largo del procedimiento LAP alegó que su personal no tuvo conocimiento de las acciones realizadas por los integrantes de la agrupación musical "Zaperoko" pues no se encontraba presente en la sala de embarque en el momento en que ocurrieron los hechos materia de reclamo, no habiendo sido tampoco alertados por el señor GÁLVEZ, por lo que no le habría sido posible desplegar acción correctiva alguna a fin de evitar que se produjeran las agresiones en cuestión.

43. No obstante, cabe precisar que en la Audiencia de Vista de la Causa[15] del 26 de agosto de 2019, se visualizaron las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCH, apreciándose que personal de seguridad de LAP se acercó a la sala de embarque donde ocurrieron los hechos materia de reclamo llegando a conversar con los integrantes de la agrupación musical; precisando el representante de la Entidad Prestadora en la misma audiencia que el censor colocado en la puerta de seguridad de dicha sala de embarque fue activado por uno de los integrantes de la agrupación musical al apoyarse sobre la misma con los brazos extendidos, lo que motivó que el referido personal de seguridad acudiera al lugar de los hechos para exhortar a los miembros del grupo que guardaran la compostura y se sentaran en las butacas ubicadas en el otro extremo de la sala.

44. Consecuentemente, se verifica que aproximadamente a las 5:33:05 horas, personal de seguridad de la Entidad Prestadora se hizo presente en la sala de embarque y conversó con los integrantes de la agrupación musical.

[15] Audiencia grabada cuyo soporte físico (CD) forma parte del expediente (fojas 67 del expediente).



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

45. En ese sentido, de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCH, así como lo referido por el representante de LAP durante la Audiencia de Informe Oral; se verifica que el personal de LAP sí tuvo conocimiento de que uno de los integrantes de la agrupación musical había provocado la activación de una alarma en una de las salas del aeropuerto habiendo tenido que solicitarles que se condujeran de manera apropiada.

46. Ahora bien, de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad se observa también que habiendo ingresado el señor GÁLVEZ a la misma sala de embarque en la que se encontraban los integrantes de la agrupación musical, aproximadamente siete (7) minutos después de la activación de la alarma y de que el personal de LAP les solicitara que se condujeran de manera apropiada, uno de los integrantes de la agrupación musical realizó ademanes y gestos burlándose de la orientación sexual del señor GÁLVEZ.

47. Cabe señalar que en el expediente obra un CD[16] presentado por el señor GÁLVEZ conteniendo una grabación con imágenes y audio en las cuales se verifica lo anteriormente descrito, esto es, que uno de los integrantes de la agrupación musical realiza ademanes y gestos burlándose de la orientación sexual del señor GÁLVEZ, ante lo cual se aprecia que éste último le increpa por dicho comportamiento.

48. En este punto, cabe recordar que la Constitución Política del Perú establece que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole y que el Tribunal Constitucional ha señalado que la orientación sexual y la identidad de género son expresiones de la diversidad de la naturaleza humana que merecen protección constitucional, sosteniendo que todo trato que involucre distinciones entre individuos que se encuentran en situaciones semejantes, dispensado por el Estado o por los particulares, es calificado de discriminatorio[17].

49. Asimismo, cabe reiterar que la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha indicado que la orientación sexual e identidad de género son categorías protegidas por la Convención Americana sobre Derechos Humanos, encontrándose proscrito cualquier acto o práctica discriminatoria basada en la orientación sexual de la persona, por lo que ninguna práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir de modo alguno los derechos de una persona a partir de su orientación sexual[18].

---

[16] Ver foja 67 del expediente.

[17] Sentencia recaída en el Expediente Nº 0048-2004-PI/TC.

[18] "(...)
*91. Teniendo en cuenta las obligaciones generales de respeto y garantía establecidas en el artículo 1.1. de la Convención Americana, los criterios de interpretación fijados en el artículo 29 de dicha Convención, lo estipulado en la Convención de Viena sobre el derecho de los*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

50. Ahora bien, atendiendo a lo expuesto en los párrafos precedentes, a criterio de este Tribunal, si instantes antes de que se produjera el acto de discriminación materia de reclamo contra el señor GÁLVEZ el personal de LAP ya había tomado conocimiento de que uno de los integrantes de la agrupación musical había provocado que una de las alarmas del aeropuerto se activara; correspondía que se realizara un seguimiento o monitoreo del accionar de dicha persona en vista de que el personal del aeropuerto debe velar por la seguridad de sus instalaciones pero también por la seguridad de los usuarios que pueden compartir espacio o sala con otro usuario que no ha venido actuando apropiadamente.

51. En efecto, cabe recordar que el Contrato de Concesión establece que una de las Operaciones Principales a cargo de LAP es la seguridad, servicio cuyo objetivo es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el aeropuerto, aeronaves, instalaciones, así como también contra pasajeros y usuarios.

52. Asimismo, los literales f) y k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios antes reseñados establecen que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, garantizando su seguridad e integridad física.

53. En ese sentido, teniendo en cuenta la secuencia de hechos materia del presente reclamo, se desprende que de haberse realizado el seguimiento o monitoreo de las acciones de los integrantes de la agrupación musical por parte del personal de LAP, éste pudo intervenir ante la agresión realizada contra el señor GÁLVEZ.

54. Teniendo en cuenta lo expuesto, en tanto prestador de servicios, en el presente caso LAP debió de garantizar que estos fueran brindados de manera idónea y con calidad, lo que implicaba necesariamente que el señor GÁLVEZ pudiera desplazarse por las instalaciones del AIJCH y permanecer en su interior de forma segura.

55. Este Tribunal considera necesario indicar que tanto a nivel nacional como internacional el derecho a la igualdad y a la no discriminación constituye un pilar fundamental de las sociedades y de los Estados en su conjunto, que ha sido reconocido en nuestro país a

---

*Tratados, las Resoluciones de la Asamblea General de la OEA, los estándares establecidos por el Tribunal Europeo y los organismos de Naciones Unidas, la Corte Interamericana deja establecido que la orientación sexual y la identidad de género de las personas son categorías protegidas por la Convención. Por ello, está proscrita por la Convención cualquier norma, acto o práctica discriminatoria basada en la orientación sexual de la persona. En consecuencia, ninguna norma, decisión o práctica de derecho interno, sea por parte de autoridades estatales o por particulares, pueden disminuir o restringir, de modo alguno, los derechos de una persona a partir de su orientación sexual.*

*(...)*

*93. Un derecho que le está reconocido a las personas no puede ser negado o restringido a nadie y bajo ninguna circunstancia con base en su orientación sexual".*

[El subrayado es nuestro]



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

nivel constitucional y cuyo respeto debe ser exigido a todas las personas sin excepción, sean estas naturales o jurídicas.

56. Siendo así, todos los actores de nuestra sociedad deben encontrarse comprometidos en desplegar esfuerzos para desterrar prácticas tan nocivas y vergonzantes como los actos discriminatorios de cualquier índole, pues estos atentan directamente contra la dignidad de las personas.

57. En ese sentido, en tanto actores económicos relevantes en el desarrollo del país, las Entidades Prestadoras de servicios de infraestructura de transporte de uso público, además de estar en la obligación de brindar sus servicios de manera idónea y con calidad, lo que implica que estos deben ser suministrados sin presentar peligro alguno para la integridad física de los usuarios; no pueden permanecer indiferentes ante el compromiso antes indicado, por lo que en el ejercicio de su actividad económica, su personal debe desplegar acciones para erradicar los actos y prácticas discriminatorias que puedan cometerse en sus instalaciones.

58. Consecuentemente, no se ha acreditado que la Entidad Prestadora haya brindado al usuario un servicio de calidad.

59. Atendiendo a las consideraciones expuestas y a la necesidad de evitar que hechos como los ocurridos en el presente caso se repitan en el futuro, este Tribunal considera que corresponde ordenar a LAP, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contado a partir de notificada la presente resolución, elabore una guía o protocolo de atención en la cual se especifiquen conductas inadecuadas o indebidas de los usuarios que ameriten la intervención del personal de seguridad del AIJCH, entre las cuales necesariamente deben incluirse actos de agresión verbal o física contra otros usuarios que puedan afectar su dignidad y seguridad, así como también las acciones que el personal de seguridad debe implementar a fin de lograr su cese inmediato.

60. Cabe precisar que la guía o protocolo de atención al usuario que elabore LAP en atención a la medida correctiva dispuesta en el párrafo precedente debe ser presentada a la Secretaría Técnica de este Tribunal dentro del plazo antes indicado.

61. Asimismo, corresponde ordenar a LAP, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado a partir del vencimiento del plazo para la elaboración de la guía o protocolo de atención, realice acciones de capacitación para su personal de seguridad con la finalidad de difundir dicho documento y concientizar al mismo sobre la importancia de identificar oportunamente aquellas conductas o comportamientos indebidos o inseguros para procurar su cese inmediato.



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

62. Cabe precisar que la realización de la primera capacitación deberá acreditarse ante la Secretaría Técnica de este Tribunal dentro del plazo antes indicado, debiendo incluirse entre los documentos presentados para dicho fin el registro de asistencia del personal que las recibió y la información transmitida al personal durante la capacitación (diapositivas, folletos, entre otros).

63. Adicionalmente, respecto a esta medida correctiva, LAP deberá tener en cuenta que este tipo de capacitaciones deberán realizarse periódicamente, pudiendo realizarse como parte de las capacitaciones o inducciones a su personal que regularmente realice, así como que durante estas capacitaciones deberá explicarse al personal asistente el contenido y alcance de lo dispuesto en la presente resolución.

64. Consecuentemente, corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor GÁLVEZ contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2018-1064 emitida por LAP.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[19];

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la carta carta C-LAP-GRE-2018-1064 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor ANTONIO GÁLVEZ SALAZAR, al no haberse acreditado que la Entidad Prestadora brindó al usuario un servicio de calidad.

**SEGUNDO.- DISPONER** como medida correctiva que en un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contado a partir de notificada la presente resolución, LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. elabore una guía o protocolo de atención en la cual se especifiquen conductas inadecuadas o indebidas de los usuarios que ameriten la intervención del personal de seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, entre las cuales necesariamente

---

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

*"**Artículo 60.- 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".*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

deben incluirse actos de agresión verbal o física contra otros usuarios que puedan afectar su dignidad y seguridad, así como también las acciones que dicho personal debe implementar a fin de lograr su cese inmediato, debiendo presentar dicho documento a la Secretaría Técnica de este órgano resolutivo dentro del mismo plazo.

**TERCERO.- DISPONER** como medida correctiva que en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado a partir del vencimiento del plazo para la elaboración de la guía o protocolo de atención, LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. realice acciones de capacitación para su personal de seguridad con la finalidad de difundir la guía o protocolo de atención elaborado y concientizar al mismo sobre la importancia de identificar oportunamente aquellas conductas o comportamientos indebidos o inseguros para procurar su cese inmediato, debiendo acreditar la realización de dicha capacitación dentro del mismo plazo.

**CUARTO.- REMITIR** copia de los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario, a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

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

**SEXTO.- NOTIFICAR** al señor ANTONIO GÁLVEZ SALAZAR y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

**SÉPTIMO.- 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**

NT 2020008974



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