

**EXPEDIENTE N°** : 52-2019-TSC-OSITRAN

**APELANTE** : LUIS ERNESTO QUENAYA ORDOÑEZ

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

**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2019-0159

## RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 14 de febrero de 2020

**SUMILLA:** *Corresponde revocar la resolución apelada al no haberse acreditado que la Entidad Prestadora haya brindado un servicio adecuado en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor LUIS ERNESTO QUENAYA ORDOÑEZ (en adelante, el señor QUENAYA o el apelante) contra la decisión contenida en la carta C-LAP-GRE-2019-0159, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 31 de enero de 2019, el señor QUENAYA, interpuso un reclamo ante LAP manifestando lo siguiente:
  - i.- A las 11:30 horas del 30 de enero de 2019, junto a su familia, tenía programado un vuelo desde la ciudad de Lima hacia la ciudad de Arequipa operado por la aerolínea LATAM, por lo que acudieron al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, el AIJCh) con varias horas de anticipación.
  - ii.- Sin embargo, debido a que LAP no brindó las condiciones y servicios adecuados perdieron el vuelo, correspondiendo que la Entidad Prestadora les reembolse el costo de los boletos de avión, los gastos de alimentación, alojamiento, transporte, salud y lucro cesante en los que incurrieron al no poder embarcar.

2. Mediante correo electrónico de fecha 4 de febrero de 2019, LAP requirió al señor QUENAYA información adicional sobre los hechos reclamados a efectos de evaluar adecuadamente el caso.
3. Mediante correo electrónico de fecha 6 de febrero de 2019, el señor QUENAYA brindó la siguiente información a LAP:
  - i.- Debido a la negligencia, dolo o incompetencia de los trabajadores de LAP, el 30 de enero de 2019, día de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, su sistema interno falló perjudicando las labores de embarque y pre-embarque de los pasajeros, lo que ocasionó que su familia (esposa e hija de un año de edad) y él no pudieran embarcar.
  - ii.- El personal de LAP no informó sobre la falla de su sistema no habiendo adoptado tampoco medida o protocolo alguno para evitar que dicho evento afectara a los pasajeros.
  - iii.- Dicha situación les ocasionó perjuicio económico, laboral, así como daños a la salud. El perjuicio económico se produjo debido a que además de perder el costo de los pasajes, debieron pernoctar en Lima un día contra su voluntad, lo que ocasionó gastos de transporte, alojamiento y alimentación.
  - iv.- Asimismo, debieron posponer sus compromisos laborales en Arequipa, lo que provocó un lucro cesante. En cuanto a la salud, su menor hija debió recibir atención médica como consecuencia del hecho materia de reclamo, además del maltrato psicológico que toda su familia debió experimentar por el estrés generado.
4. Mediante Carta C-LAP-GRE-2019-0159, notificada electrónicamente el 19 de febrero de 2019, LAP declaró infundado el reclamo presentado por el señor QUENAYA señalando lo siguiente:
  - i.- A fin de cumplir con los procedimientos previos al embarque y de prevenir eventuales contingencias, las compañías aéreas recomiendan a los pasajeros de vuelos nacionales presentarse en las instalaciones del aeropuerto dos (2) horas antes de la salida programada de su vuelo, así como también presentarse en la sala de embarque cuarenta (40) minutos antes de la salida del vuelo.
  - ii.- El vuelo del señor QUENAYA y su familia con destino a la ciudad de Arequipa tenía programado despegar del AIJCh a las 11:30 horas del 30 de enero de 2019, por lo que dichos pasajeros debían presentarse en las instalaciones del aeropuerto a más tardar a las 9:30 horas de dicho día y en la sala de embarque a más tardar a las 10:50 horas.
  - iii.- Sin embargo, de la investigación realizada se verificó que el señor QUENAYA y su familia tomaron contacto con el personal de LATAM a efectos de realizar el *check in*

y facturar su equipaje de bodega recién a las 11:02 horas, no pudiendo realizar finalmente dicho procedimiento.

- iv.- En la medida que el señor QUENAYA y su familia perdieron el vuelo como consecuencia de haber arribado al aeropuerto tardíamente, LAP no resulta responsable por dicho hecho.
5. Con fecha 11 de marzo de 2019, el señor QUENAYA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2019-0159, reiterando los argumentos de su reclamo y agregando lo siguiente:
- i.- El día de ocurrencia de los hechos arribó al AIJCh junto a su familia con varias horas de anticipación para realizar los trámites pertinentes; no obstante, el sistema que LAP administra se cayó (sic), perjudicando las labores de registro y embarque de los pasajeros, el cual se tornó caótico y lento, lo que provocó que no pudieran realizar dicho trámite ni embarcarse.
  - ii.- La Entidad Prestadora no informó sobre la caída del sistema y tampoco adoptó medida de contingencia alguna para evitar perjudicar a los usuarios, debiendo éstos de ser resarcidos por los gastos ocasionados, tales como gastos por transporte, alojamiento, alimentación, salud, lucro cesante y el daño psicológico causado.
6. El 1 de abril de 2019, 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.- LAP informa a los pasajeros a través de su página web sobre la hora en la cual deben de personarse al aeropuerto, información brindada también por las aerolíneas.
  - ii.- El señor QUENAYA no ha presentado ningún medio probatorio que acredite que arribó al aeropuerto con varias horas de anticipación a la hora programada del vuelo, tal y como lo ha señalado en su reclamo y recurso de apelación.
  - iii.- En el presente caso LAP ha demostrado que la pérdida del vuelo del usuario se debió única y exclusivamente a su falta de diligencia, pues no acudió al aeropuerto con la anticipación requerida.
7. El 28 de noviembre de 2019, el señor QUENAYA presentó un escrito señalando lo siguiente:
- i. Resulta cierto que tomó contacto con el personal de la línea aérea LATAM en el *hall* de *check-in* a las 11:02 horas del 30 de enero de 2019 a efectos de facturar su equipaje de bodega; sin embargo, ello se debió a la gran cantidad de pasajeros que formaban cola para realizar el mismo trámite por la caída del sistema del aeropuerto.

- ii. Arribó al AIJCh antes de las 09.00 horas de dicho día pues su vuelo se encontraba programado para las 11:30 horas.
  - iii. LAP no informó oportunamente sobre la caída de su sistema ni adoptó medida alguna para evitar afectar a los pasajeros. En ese sentido, la pérdida de su vuelo no fue ocasionada por una falta de diligencia de su parte sino por responsabilidad de la Entidad Prestadora.
8. El 29 de noviembre de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con el informe oral del representante de LAP, quedando la causa al voto.
  9. Mediante Oficio N° 453-2019-STO-OSITRAN, de fecha 10 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica del TSC requirió a LAP presentar los videos captados por sus cámaras de seguridad en los cuales se aprecie la hora exacta en la que el señor QUENAYA y su familia ingresaron al *hall* del AIJCh el día 30 de enero de 2019, con la finalidad de facturar su equipaje de bodega en el *counter* de la aerolínea LATAM.
  10. En atención al requerimiento de información realizado con fecha 10 de diciembre del 2019, LAP presentó un escrito adjuntando un CD conteniendo imágenes grabadas por las cámaras de seguridad del AIJCh.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

11. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-2019-0159.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor QUENAYA.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

12. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento del señor QUENAYA por la pérdida de su vuelo de LATAM en el AIJCh debido a causas atribuibles a LAP, supuesto de reclamo referido a la calidad del servicio previsto 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)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de

---

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN)<sup>2</sup>; por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

13. De conformidad con el literal b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

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

---

*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.*

*(...)"*

<sup>2</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

**"Artículo 33**

*(...) Los reclamos que versen sobre:*

*(...)*

*c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora".*

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

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de LAP**

**"10.4 Medios Impugnatorios:**

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

*(...)*

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

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

- i.- La Carta C-LAP-GRE-2019-0159 fue notificada al señor QUENAYA el 19 de febrero de 2019.
  - ii.- El plazo máximo que el señor QUENAYA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 12 de marzo de 2019.
  - iii.- El señor QUENAYA apeló con fecha 11 de marzo de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
15. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
16. 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 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

17. Al respecto, es importante precisar que conforme lo establecen los artículos 7 y 11 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 derecho a la prestación de un servicio de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en el Contrato de Concesión y las normas legales vigentes, 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:*

*(...)*

*f. A la calidad y cobertura del Servicio*

---

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

***"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".*

*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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.  
(...)”.*

**Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

*Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:*

*(...)*

*a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN (...)”.*

[El subrayado es nuestro]

18. Asimismo, el indicado Reglamento establece que las Entidades Prestadoras tienen la obligación de mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos Contratos de Concesión y normativa aplicable, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras**

*Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:*

*a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura (...). Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos Contratos de Concesión y normativa aplicable”.*

[El subrayado es nuestro]

**III.2.2. Sobre el reclamo formulado por el señor QUENAYA**

19. En el presente caso, el señor QUENAYA manifestó que junto a su familia perdió el vuelo que tenían programado a las 11:30 horas del 30 de enero de 2019, debido a una falla (caída) del sistema interno del AIJCh que afectó las labores de embarque y pre-embarque de los pasajeros.
20. El usuario precisó que se presentó en el AIJCh junto a su familia antes de las 09:00 horas del día 30 de enero de 2019, esto es, con la debida anticipación, no obstante lo cual, no pudieron embarcar como consecuencia de las largas colas que debieron formar los pasajeros en los *counters* de las aerolíneas producto de la referida falla del sistema de LAP,

correspondiendo por ello que la Entidad Prestadora les reembolse el costo de los boletos de avión, así como los gastos de alimentación, alojamiento, transporte, salud y lucro cesante en los que incurrieron.

21. Por su parte, LAP señaló que a fin de cumplir con los procedimientos previos al embarque y de prevenir eventuales contingencias, las compañías aéreas recomiendan a los pasajeros de vuelos nacionales presentarse en las instalaciones del aeropuerto dos (2) horas antes de la salida programada de su vuelo, así como presentarse en la sala de embarque cuarenta (40) minutos antes de la salida del vuelo.
22. LAP precisó que el vuelo del señor QUENAYA y su familia con destino a la ciudad de Arequipa tenía programado despegar del AIJCh a las 11:30 horas del 30 de enero de 2019, por lo que debieron presentarse en las instalaciones del aeropuerto a más tardar a las 9:30 horas de dicho día y en la sala de embarque a más tardar a las 10:50 horas; sin embargo, de la investigación realizada se verificó que tomaron contacto con el personal de LATAM a efectos de realizar el *check in* y facturar su equipaje de bodega recién a las 11:02 horas, esto es, tardíamente, consecuencia de lo cual no pudieron realizar dicho procedimiento; de lo que se desprendía que LAP no resultaba responsable de la pérdida del vuelo.
23. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra copia de las tarjetas de embarque del señor QUENAYA y su familia<sup>7</sup>, apreciándose que su vuelo con destino a la ciudad de Arequipa se encontraba programado para las 11:30 horas del 30 de enero de 2019, lo que ha sido reconocido por ambas partes durante el procedimiento, no constituyendo este un hecho controvertido.
24. Asimismo, de la revisión del expediente también se aprecia que el señor QUENAYA presentó copias de dos (2) reportes periodísticos de fecha 30 de enero de 2019<sup>8</sup> en los cuales se informa de la caída (sic) del sistema del AIJCh en dicha fecha, hecho que no fue desvirtuado por el representante de LAP durante la Audiencia de Vista de la Causa realizada el 29 de noviembre de 2019<sup>9</sup>, quien indicó que dicha caída del sistema no habría tenido incidencia en la pérdida del vuelo materia de reclamo, reiterando que la causa de ello fue el arribo tardío del reclamante y su familia al AIJCh.
25. En este punto cabe recordar que el artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que en los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio, como el reclamo presentado por el señor QUENAYA, corresponde a la Entidad Prestadora probar que se brindó conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente, tal como se aprecia a continuación:

---

<sup>7</sup> Ver fojas 6 del expediente.

<sup>8</sup> Ver fojas 23, 24 y 25 del expediente.

<sup>9</sup> Ver fojas 49 del expediente.

#### **"Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora**

*El procedimiento de solución de reclamos, se rige por lo dispuesto en este Reglamento y en el Reglamento de Atención de reclamos de usuarios de la entidad prestadora, aprobado por OSITRAN.*

(...)

*En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".*

[El subrayado es nuestro]

26. Asimismo, es importante indicar que en una relación jurídica contractual debe procurarse que los riesgos de la operación económica sean asignados de manera eficiente, teniendo como regla general que estos sean asumidos por aquella parte que se encuentra en mejor capacidad de hacerlo y de minimizar su ocurrencia, lo que implica poder reducir los efectos o consecuencias negativas acaecidas en caso dichos riesgos se materialicen<sup>10</sup>.
27. En ese sentido, en el presente caso se aprecia que LAP se encontraba en mejor posición que el usuario para presentar los medios probatorios que permitieran determinar cómo ocurrieron los hechos materia de reclamo, específicamente en el *hall* del AIJCh en el que se realiza el proceso de *check-in* y la facturación del equipaje de bodega, pues es el responsable de la operación del referido aeropuerto y de la prestación de los servicios aeroportuarios brindados en dicha infraestructura, encontrándose facultado para desplegar los mecanismos que resulten necesarios a efectos de cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato de Concesión y en las leyes aplicables.
28. Cabe señalar que en la Audiencia de Informe Oral, LAP indicó que contaba con un video que mostraba que el señor QUENAYA y su familia arribaron tardíamente al AIJCh el día de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, en atención a lo cual la Secretaría Técnica del TSC le requirió presentar las imágenes captadas por sus cámaras de seguridad en las cuales se apreciase la hora exacta en la que el señor QUENAYA y su familia ingresaron al *hall* del AIJCh el día 30 de enero de 2019, con la finalidad de facturar su equipaje de bodega en el *counter* de la aerolínea LATAM.
29. Atendiendo a dicho requerimiento de información, LAP presentó tres (3) videos conteniendo imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCh<sup>11</sup>, de cuya visualización se observa lo siguiente:

---

<sup>10</sup> Sobre el particular se pueden tomar como referencia los Lineamientos del OSITRAN para la emisión de opinión de los proyectos de Contrato de Concesión, disponibles en la siguiente dirección electrónica: [http://www.ositran.gob.pe/RepositorioAPS/o/o/par/LINEAMIENTOS\\_DE\\_OSITRAN/ANEXO\\_LINEAMIENTOS\\_CONTRATOS](http://www.ositran.gob.pe/RepositorioAPS/o/o/par/LINEAMIENTOS_DE_OSITRAN/ANEXO_LINEAMIENTOS_CONTRATOS)

<sup>11</sup> Ver fojas 54 del expediente.

➤ **Video 1: contiene imágenes grabadas entre las 11:00:55 y las 11:01:20 horas del 30 de enero de 2019**

Aproximadamente a las 11:00 horas se aprecia al señor QUENAYA desplazándose por el *hall* central del AIJCh empujando un coche de metal conteniendo su equipaje de bodega acompañado de su esposa, quien empuja un coche de bebe.

➤ **Video 2: contiene imágenes grabadas entre las 11:02:27 y las 11:15:59 horas del 30 de enero de 2019**

Durante dicho lapso de tiempo se aprecia al señor QUENAYA formando cola junto a su familia portando sus equipajes de bodega detrás del *counter* de la aerolínea LATAM junto a otros pasajeros.

➤ **Video 3: contiene imágenes grabadas entre las 11:11:20 y las 11:27:07 horas del 30 de enero de 2019**

Durante dicho periodo de tiempo se aprecia que el señor QUENAYA y su familia continúan formando cola detrás del *counter* de la aerolínea LATAM portando sus equipajes de bodega.

Asimismo, se aprecia que a las 11:26:02 horas, el señor QUENAYA y su familia llegan al *counter* de la referida aerolínea, sin haber llegado a realizar el trámite de facturación de su equipaje de bodega.

30. De la secuencia de hechos mostrada en los videos presentados por LAP se verifica que aproximadamente a las 11:00 horas del 30 de enero de 2019, el señor QUENAYA se **desplazaba por el *hall* central del AIJCh empujando el coche que portaba su equipaje junto a su familia**, así como también que aproximadamente entre las 11:02 y las 11:27 horas de dicho día, el usuario y su familia **formaron cola detrás del *counter* de la aerolínea LATAM**, no pudiendo finalmente realizar el trámite de facturación de su equipaje de bodega.
31. Al respecto, cabe señalar que si bien los videos presentados por LAP muestran al señor QUENAYA y su familia desplazándose por el *hall* central del AIJCh y posteriormente, formando cola detrás del *counter* de la aerolínea LATAM; dichas imágenes no muestran el momento preciso en el cual el usuario reclamante y su familia arribaron al aeropuerto, por lo que no se corrobora que el usuario haya llegado e ingresado al aeropuerto tardíamente a efectos de realizar el trámite de facturación de equipaje de bodega y *check in*, conforme lo ha alegado LAP.
32. En este punto, cabe señalar que en la medida que a lo largo del procedimiento el señor QUENAYA manifestó que arribó al AIJCh junto a su familia con más de dos (2) horas de

anticipación a la partida de su vuelo, esto es, oportunamente; correspondía a LAP desvirtuar dicha alegación, utilizando para ello imágenes de sus cámaras de seguridad u otro medio probatorio.

33. Sin embargo, no se verifica que LAP haya cumplido con desvirtuar que el señor QUENAYA y su familia hubieran arribado anticipadamente al AIJCh a efectos de realizar el trámite de facturación de equipaje de bodega y *check in*, pues conforme se ha indicado precedentemente, los videos presentados por la Entidad Prestadora no acreditan que el usuario y su familia hubieran llegado tardíamente al aeropuerto.
34. Al respecto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, no habiéndolo realizado LAP en el presente caso.
35. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, en su condición de Entidad Prestadora del servicio de infraestructura de transporte de uso público, LAP tiene la obligación de brindar un servicio de calidad y cobertura adecuados, lo que implica mantener la operatividad de la infraestructura y de los servicios, entre los cuales se encuentran los servicios aeroportuarios vinculados al pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA)<sup>12</sup>.
36. En efecto, el Anexo N° 3 del Contrato de Concesión establece que LAP se encuentra obligada a brindar diversos servicios aeroportuarios relacionados a la TUUA, como por ejemplo el servicio de información, el servicio de chequeo de pasajeros y equipaje y el de sala de espera<sup>13</sup>, entre otros.

---

<sup>12</sup> **Reglamento de Usuarios**

**"Artículo 22.- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación**

*Las Entidades Prestadoras brindarán los servicios a los que se han comprometido, de acuerdo a sus respectivos contratos de Concesión y/o normatividad vigente, durante las horas de operación del aeropuerto, entre los que se encuentran:*

(...)

*b. Servicios aeroportuarios:*

*1. Servicios de aterrizaje y despegue.*

*2. Servicios aeroportuarios en relación a la TUUA.*

*(...)"*

<sup>13</sup> **Contrato de Concesión**

**Anexo N° 3**

**"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. Dichas Operaciones deberán ser llevadas a cabo de acuerdo con los Requisitos Técnicos Mínimos establecidos en el Anexo 14 del presente Contrato, debiendo llegar a la Categoría B de IATA o el que lo sustituya al octavo año de Vigencia de la Concesión, manteniéndose dicha categoría en todas las Operaciones durante toda la Vigencia de la Concesión.*

(...)

*2. Operaciones No Principales*

37. Teniendo en cuenta lo expuesto se verifica que la caída del sistema del AIJCh el día de ocurridos los hechos materia de reclamo constituye un supuesto de prestación inadecuada del servicio de parte de LAP, pues no mantuvo la operatividad de la infraestructura del aeropuerto que administra y de los servicios aeroportuarios que brinda, lo que impidió que el proceso de embarque del señor QUENAYA y su familia se realice sin contratiempos ni interrupciones, pese a que dichos usuarios habían cumplido con el pago de la TUUA al momento de adquirir sus boletos de avión.
38. Asimismo, a criterio de este Tribunal, en tanto que es LAP quien debe asumir el riesgo de las operaciones realizadas y de los servicios brindados en el terminal aeroportuario que administra, no resulta razonable trasladar la responsabilidad de lo ocurrido al usuario, pues conforme se ha indicado precedentemente, debido a la condición de operador del AIJCh, es LAP quien puede implementar mejor las medidas para disminuir los riesgos y perjuicios generados como consecuencia de las fallas de su sistema interno<sup>14</sup>.
39. Habiéndose determinado que LAP no brindó un servicio adecuado en el presente caso, corresponde que dicha Entidad Prestadora reembolse al señor QUENAYA el costo de su pasaje aéreo y el de su esposa e hija, para lo cual el usuario reclamante deberá presentar ante LAP los comprobantes de pago correspondientes, luego de lo cual la Entidad Prestadora contará con un plazo de cinco (5) días hábiles para efectuar dicho reembolso.
40. En cuanto a los reembolsos solicitados por el señor QUENAYA por los gastos incurridos por él y su familia en alojamiento, alimentación, transporte y salud derivados de la pérdida del vuelo, corresponde ordenar a LAP que cumpla con reembolsarlos al usuario, siempre que se acrediten previa y fehacientemente con la presentación de los comprobantes de pago respectivos ante la Entidad Prestadora, luego de lo cual esta contará con el plazo de cinco (5) días hábiles para efectuar dicho reembolso.

---

*Son aquellas operaciones no incluidas en las Operaciones Principales, y que podrán ser llevadas a cabo por el Operador Principal o por el Operador Secundario. Estos servicios, entre otros, son los que se detallan a continuación:*

**2.1. Servicios Aeroportuarios en relación a la TUUA**

(...)

**2.1.4. Información**

*Servicio que se brinda al Usuario del Aeropuerto mediante sistemas de perifoneo, counters, señalización vertical, teleindicadores, etc, incluyendo como mínimo: • Sistema de Sonido • Señalización • Información de Vuelo.*

(...)

**2.1.8. Chequeo de Pasajeros y Equipaje**

*Ambientes ocupados por las líneas aéreas, destinados a realizar el correspondiente chequeo del pasajero y su equipaje facturado.*

(...)

**2.1.10. Sala de Espera (Parte Pública)**

*Ambiente donde el pasajero realiza los controles y chequeos correspondientes, asimismo es la zona de libre tránsito de otros Usuarios".*

<sup>14</sup> Dicha lógica responde al criterio conocido en el Derecho de la Responsabilidad Civil como "cheapest cost avoider" según el cual "responde del daño quien pueda reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible (a largo plazo) estableciendo los cambios apropiados, y al mismo tiempo evitar los costos de transacción innecesarios". En: ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Gaceta Jurídica. 4ª Edición. Lima, 2006. p. 151.

41. Finalmente, en cuanto a la solicitud del señor QUENAYA del pago de lucro cesante, cabe indicar que dicho concepto tiene naturaleza indemnizatoria, por lo que de considerarlo pertinente, el usuario tiene expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales respectivas a efectos de que se determine la eventual responsabilidad por dicho daño y la correspondiente indemnización de ser el caso.
42. En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2019-0159 y declarar fundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>15</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2019-0159 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor LUIS ERNESTO QUENAYA ORDOÑEZ, al no haberse acreditado que la Entidad Prestadora haya brindado un servicio adecuado.

**SEGUNDO.- DISPONER** que LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de que el señor LUIS ERNESTO QUENAYA ORDOÑEZ presente ante la Entidad Prestadora los comprobantes de pago que acrediten fehacientemente los gastos en que incurrió en pasajes aéreos, así como los gastos en alojamiento, alimentación, transporte y salud derivados de la pérdida de su vuelo; cumpla con reembolsar al usuario dichos gastos.

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

**CUARTO.- NOTIFICAR** al señor LUIS ERNESTO QUENAYA ORDOÑEZ y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

---

<sup>15</sup> **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".*

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

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**