



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 59-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE Nº : 59-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : CECILIA DEL CARMEN CHUYES FERIA
ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta Nº 016-2021/GA-
SPUR/AdP

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 20 de septiembre de 2021

SUMILLA: *No habiéndose acreditado que el accidente materia de reclamo haya ocurrido debido a deficiencias en el servicio brindado en el Aeropuerto de Piura por la Entidad Prestadora, ni la existencia de deficiencias en la atención brindada a la usuaria luego de ocurrido este, corresponde declarar infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora CECILIA DEL CARMEN CHUYES FERIA (en adelante, la señora CHUYES o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

1. El 9 de febrero de 2021, la señora Verónica Chuyes Feria, hermana de la señora CHUYES, presentó un reclamo ante ADP, manifestando lo siguiente:
 - i.- Su hermana, la señora CHUYES, sufrió dos caídas en la zona de ingreso al aeropuerto de Piura debido a que el piso estaba resbaladizo, provocándole dicho accidente intenso dolor en la rodilla izquierda.
 - ii.- La señora CHUYES es una persona con discapacidad para caminar y además viene recibiendo tratamiento oncológico.



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

- iii.- El referido accidente revela falta de medidas de seguridad para el ingreso de personas con discapacidad al aeropuerto de Piura.
2. Mediante Carta Nº 014-2021/GA-SPUR/AdP, notificada mediante correo electrónico y físicamente el 11 y 13 de febrero de 2021 respectivamente, ADP requirió a la señora Verónica Chuyes Feria precisar lo siguiente: (i) el petitorio de su reclamo, (ii) la zona del aeropuerto en la cual ocurrieron las caídas, (iii) señalar si había solicitado asistencia a la aerolínea para el traslado de la señora CHUYES, (iv) precisar si el personal de ADP brindó ayuda luego de las caídas, (v) indicar si la señora CHUYES había sido atendida en el tópic del aeropuerto y lo que le indicó el personal médico, (vi) cualquier información adicional para sustentar el reclamo; y, (vii) adjuntar la documentación respectiva para acreditar tener facultades de representación respecto de la señora CHUYES.
3. Mediante Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP, notificada mediante correo electrónico y físicamente el 22 y 23 de febrero de 2021 respectivamente, ADP declaró inadmisibles el reclamo presentado indicando que, habiendo transcurrido el plazo otorgado sin recibir respuesta al requerimiento de información formulado, carecía de elementos que le permitieran evaluar y atenderlo adecuadamente.
4. Con fecha 10 de marzo de 2021, la señora CHUYES presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP, manifestando lo siguiente:
- i.- Aproximadamente a las 18:00 horas del 9 de febrero del 2021, al ingresar por la puerta principal del aeropuerto de Piura acompañada de su hermana, la señora Verónica Chuyes Feria, a fin de realizar el *check-in* en el counter de la aerolínea LATAM que las trasladaría con destino a la ciudad de Lima, sufrió una aparatosa caída debido a que el piso se encontraba resbaladizo. Al intentar dar unos pasos, volvió a caer en la misma zona, lo que podría corroborarse con las imágenes de las cámaras de seguridad del aeropuerto.
 - ii.- Fue auxiliada por personal de la aerolínea LATAM y a continuación fue trasladada al tópic del aeropuerto, donde no la atendieron como requería, indicándosele que debía comprar una crema para el dolor pese a que este era intenso.
 - iii.- Es una persona con discapacidad que recibe tratamiento oncológico en la ciudad de Lima y debido a la intensidad del dolor en la pierna como consecuencia de las caídas, debió reprogramar las fechas de su tratamiento oncológico, lo que afectó su estado de salud.

- iv.- ADP no ha implementado medidas de seguridad necesarias para el tránsito de los pasajeros con discapacidad en el aeropuerto de Piura, correspondiendo se le otorgara una indemnización debido a la grave exposición al peligro y riesgo para su salud sufridos.
5. El 19 de marzo de 2021, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- El Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señalan que corresponderá declarar la inadmisibilidad de un reclamo si transcurrido el plazo otorgado para subsanarlo, el usuario no lo hubiera hecho.
- ii.- Como parte del requerimiento de información realizado por ADP, se solicitó a la reclamante, señora Verónica Chuyes Feria, algún documento que acreditara su representación respecto de la señora CHUYES, teniendo en cuenta que esta última sufrió el accidente materia de reclamo; por lo que, no habiéndose cumplido con la referida subsanación, correspondía declarar la inadmisibilidad del reclamo presentado, decisión que el Tribunal del OSITRAN deberá confirmar.
- iii.- En todo caso, correspondía a la señora Verónica Chuyes Feria y no a la señora CHUYES, interponer el recurso de apelación contra lo resuelto mediante la Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP, por ser aquella la reclamante.
- iv.- De acuerdo con lo informado por el Jefe de Seguridad del aeropuerto de Piura, siendo aproximadamente las 18:15 horas del 9 de febrero de 2021, se tomó conocimiento de que una persona había sufrido una caída en la acera ubicada con dirección hacia el ingreso al hall principal del aeropuerto.
- v.- El Jefe de Seguridad acudió al lugar para brindar apoyo, percatándose que la señora CHUYES se había puesto de pie con la ayuda de sus familiares; sin embargo, habiendo dado algunos pasos más sobre la acera, volvió a caer, preguntándosele en ese momento si se sentía mal a fin de asistirle con personal médico, indicando los familiares que se había resbalado aparentemente debido a que el piso se encontraría resbaladizo.
- vi.- La señora CHUYES fue llevada inmediatamente al tópic del aeropuerto en una silla de ruedas con ayuda del personal de la aerolínea LATAM, lugar en el que el médico de turno verificó que la señora CHUYES era una paciente oncológica en

tratamiento, encontrándola lúcida, orientada en tiempo, espacio y persona luego de la correspondiente evaluación.

vii.- El personal médico que atendió a la señora CHUYES arribó al diagnóstico de "contusión en rodilla derecha por caída, paciente frágil", brindándole primeros auxilios y la analgesia requerida.

viii.- Luego de la atención médica brindada, el Jefe de Seguridad de ADP, quien estuvo en todo momento junto a la señora CHUYES y sus familiares, los acompañó hasta la sala de embarque a fin de que abordasen el vuelo con destino a la ciudad de Lima.

6. El 15 de abril de 2021, la señora CHUYES presentó un escrito señalando lo siguiente:

i.- Luego de sufrir ambas caídas, recibió ayuda inmediata por parte del personal de LATAM, aerolínea que la trasladaría a la ciudad de Lima, y no del personal de ADP, lo que también podría corroborarse con las imágenes de las cámaras de seguridad del aeropuerto.

ii.- El reclamo fue presentado por su hermana, la señora Verónica Chuyes Feria, debido a que luego de sufrir las caídas, no se encontraba en condiciones de formularlo personalmente.

iii.- Habiendo sufrido el accidente materia de reclamo, formuló el recurso de apelación en su condición de agraviada, no siendo un impedimento para continuar con la tramitación del procedimiento el hecho de que su hermana hubiera presentado el reclamo, como erradamente ha indicado ADP.

7. El 17 de junio de 2021, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa con la asistencia de la señora CHUYES y del representante de ADP, quienes informaron oralmente los argumentos de su defensa, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 59-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

- ii.- Determinar si corresponde amparar el recurso de apelación presentado por la señora CHUYES.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

9. La materia del presente reclamo está relacionada con la atribución de responsabilidad que la usuaria imputa a ADP por las caídas sufridas en la zona de ingreso al aeropuerto de Piura debido a que el piso se habría encontrado resbaladizo, así como por la deficiente atención brindada por la Entidad Prestadora luego del accidente; supuestos de reclamo vinculados con daños en perjuicio del usuario y la calidad del servicio, contenidos en los incisos d) y c) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de ADP) y en los literales d) y c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Reclamos de ADP

"Artículo 5º.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSTRAN Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:
(...)

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

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

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

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

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

(...)

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

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

³ Reglamento de Reclamos 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".



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

10. De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de ADP respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP fue notificada a la señora CHUYES el 22 de febrero de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora CHUYES tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 15 de marzo de 2021.
 - iii.- La señora CHUYES presentó el recurso de apelación el 10 de marzo de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. Por otro lado, conforme se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este 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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

⁴ **Reglamento de Reclamos de ADP**

"Artículo 24.- Recurso de Apelación"

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

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

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".

⁶ **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".

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

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

III.2.1 Cuestión previa: sobre la inadmisibilidad del reclamo planteada por ADP

14. Conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, la señora Verónica Chuyes Feria, hermana de la señora CHUYES, presentó un reclamo ante ADP, el cual fue declarado inadmisibile mediante Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP. La Entidad Prestadora señaló que la reclamante no había cumplido con precisar ni el petitorio, ni la zona del aeropuerto en la cual ocurrieron los hechos materia de reclamo, ni adjuntar la documentación correspondiente para acreditar la representación del reclamo presentado en nombre de la señora CHUYES, entre otra información requerida mediante Carta Nº 014-2021/GA-SPUR/AdP; dentro del plazo de dos (2) días otorgado.
15. De la revisión del expediente se aprecia que en el referido plazo de dos (2) días, efectivamente la usuaria no atendió el requerimiento formulado.
16. Sin embargo, se verifica que posteriormente, en el recurso de apelación presentado contra la decisión contenida en la Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP, la señora CHUYES manifestó expresamente que formulaba dicho acto impugnatorio en su condición de agraviada directa del hecho ocurrido en el aeropuerto de Piura, habiendo brindado detalles de las caídas sufridas y precisado como pretensión de su reclamo, que se le otorgara una indemnización debido a la grave exposición al peligro y riesgo a su salud sufridos.
17. Asimismo, se constata que posteriormente, la señora CHUYES presentó un nuevo escrito precisando que el reclamo había sido formulado por su hermana, debido a que luego de haber sufrido la caída objeto de controversia, no se encontraba en condiciones de presentarlo personalmente, no debiendo considerarse ello como un impedimento para continuar con la tramitación del procedimiento.
18. Sobre el particular, cabe recordar que el numeral 1.10 del artículo IV del TUO de la LPAG recoge como principio de eficacia, lo siguiente:

"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo"

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio".

[El subrayado es nuestro]

19. Conforme se puede apreciar, en aplicación del principio de eficacia, los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.
20. Sobre el principio de eficacia en sede administrativa, Morón Urbina⁷ ha señalado lo siguiente:

"La norma bajo comentario acoge el valor eficacia en su aplicación a la gestión de los procedimientos administrativos. Teniendo en cuenta que todo procedimiento administrativo es instrumental, esto es, no es un fin en sí mismo, los actos del procedimiento administrativo tienen por finalidad servir a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general.

Por ello, se dice que en el procedimiento deben hacerse prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre la realización de formalismos que no incidan en su validez, ni determinen aspectos importantes en la decisión final, disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En ese sentido, el principio de eficacia no puede menos que servir de base para otros principios netamente procesales como el informalismo en favor del administrado y la verdad material. Pero también se deriva que las partes deben hacer prevalecer el cumplimiento de fines y objetivos de los

⁷ Juan Carlos Morón Urbina. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Nuevo Texto Ordenado de la Ley N° 27444 (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS)". Tomo I. 14ª Edición. Abril de 2019. Gaceta Jurídica.

actos y hechos administrativos sobre las formalidades no relevantes, aplicando criterios de economía y flexibilidad en favor del administrado. En ese sentido, de este principio se desprende la regla de la economía procesal dirigida a evitar la realización de trámites innecesarios, de reproducir actos ya realizados, de retroceder actuaciones procesales, la conservación de actos, y propiciar la subsanación.

[El subrayado es nuestro]

21. De acuerdo a lo comentado por Morón Urbina, de la aplicación de este principio, se desprende que las partes deben hacer prevalecer el cumplimiento de los fines y objetivos de los actos y hechos administrativos sobre las formalidades no relevantes, aplicando criterios de economía y flexibilidad en favor del administrado, evitando la realización de trámites innecesarios, reproducir actos ya realizados o retroceder actuaciones procesales, propiciando la conservación de actos y la subsanación.
22. En el presente caso, la señora CHUYES presentó el recurso de apelación y escrito del 15 de abril de 2021, manifestando expresamente que ratificaba y ampliaba lo indicado en el reclamo indicando lo siguiente:
 - (i) Las caídas materia de reclamo ocurrieron al ingresar por la puerta principal del aeropuerto al encontrarse el piso resbaladizo.
 - (ii) No había recibido la atención médica que requería.
 - (iii) Su pretensión era que le fuera otorgada una indemnización por parte de la Entidad Prestadora por los daños sufridos a consecuencia de las caídas en cuestión.
 - (iv) El reclamo había sido presentado por su hermana en atención que acababa de sufrir una caída en el aeropuerto además de presentar la condición de discapacidad.
23. En atención a lo expuesto, se constata que a través de lo manifestado por la señora CHUYES en el recurso de apelación y el escrito presentado el 15 de abril de 2021, se cumplió con la finalidad del acto procedimental al haberse brindado la información solicitada por la Entidad Prestadora, la cual ha podido absolver los argumentos expuestos por la usuaria en su escrito de descargos elevado a este Tribunal con el expediente el 19 de marzo de 2021; por lo que no se afectó su derecho de defensa.
24. Adicionalmente, cabe recordar que en anteriores ocasiones este Tribunal ha reconocido la vulnerabilidad de ciertos consumidores en el mercado y sus relaciones de consumo, de acuerdo a lo previsto en el numeral 4, del artículo VI, del Título Preliminar del Código de

Protección y Defensa del Consumidor⁸; como es el caso de gestantes, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad; por lo que resultaba razonable que en el presente caso, la hermana de la apelante (cuyo certificado de discapacidad consta en el expediente), quién en el momento de sus caídas también se encontraba presente en el aeropuerto de Piura recibiendo los servicios de la Entidad Prestadora, presentara el reclamo en su nombre; el cual como ha sido señalado, fue ratificado posteriormente por la señora CHUYES.

25. En consecuencia, atendiendo al principio de eficacia previsto en el TUO de la LPAG y las disposiciones del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse cumplido la finalidad del acto procedimental constituido por el requerimiento formulado por ADP mediante Carta Nº 014-2021/GA-SPUR/AdP, este Tribunal procederá a realizar el análisis de fondo de los hechos materia de reclamo.

III.2.2 De los derechos de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público

26. Al respecto, es importante precisar que el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

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.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

⁸ Código de Protección y Defensa del Consumidor

"Artículo VI. Políticas públicas

(...)

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

27. Asimismo, conforme lo establece el literal k) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios, los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao".

[El subrayado es nuestro]

28. Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha

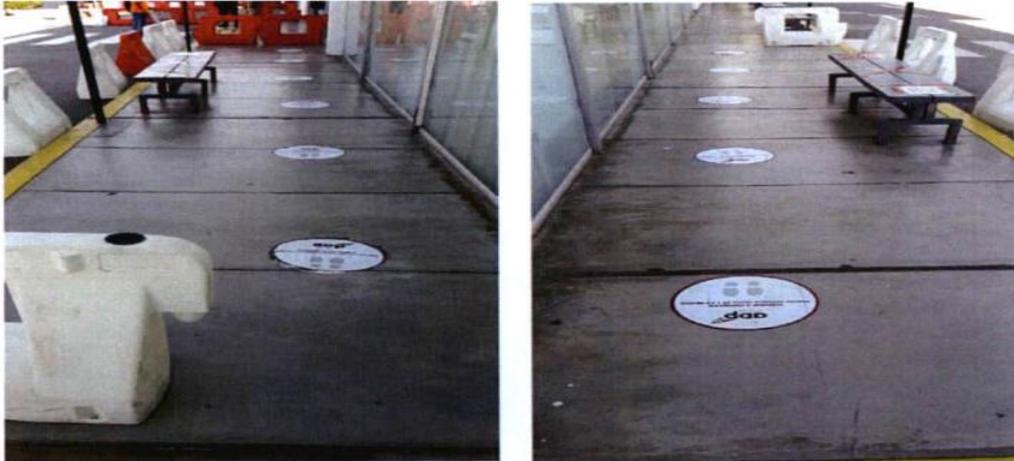
responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado”.

[El subrayado es nuestro]

III.2.3 Sobre los hechos materia de reclamo

29. En el presente caso, la señora CHUYES manifestó que sufrió dos (2) caídas en la zona de ingreso al aeropuerto de Piura, debido a que el piso se encontraba resbaladizo, lo que le provocó intenso dolor en la rodilla izquierda. Indicó que el personal de ADP no le brindó el auxilio ni la atención médica que requería, siendo el personal de la aerolínea LATAM el que la llevó al tóxico del aeropuerto.
30. Añadió que siendo una persona con discapacidad que recibe tratamiento oncológico en la ciudad de Lima, correspondía que se le otorgara una indemnización debido a la grave exposición al peligro y riesgo a su salud sufridos.
31. Por su parte, ADP señaló que, habiéndose tomado conocimiento de que una persona había sufrido una caída en la acera que dirige al ingreso al hall principal del aeropuerto, el Jefe de Seguridad acudió al lugar para brindar apoyo, percatándose que la señora CHUYES se había puesto de pie con la ayuda de sus familiares. Sin embargo, habiendo dado algunos pasos más sobre la acera, volvió a caer, preguntándosele si se sentía mal para asistirle con personal médico, indicando los familiares que se había resbalado.
32. Añadió que la señora CHUYES fue llevada inmediatamente al tóxico del aeropuerto en una silla de ruedas con ayuda del personal de la aerolínea LATAM y que luego de la respectiva revisión, el médico de turno verificó que la señora CHUYES era una paciente oncológica en tratamiento, encontrándola lúcida, orientada en tiempo, espacio y persona, diagnosticando “contusión en rodilla derecha por caída, paciente frágil”, brindando los primeros auxilios y soporte de analgesia que requería.
33. A lo largo del procedimiento, la señora CHUYES señaló que el 9 de febrero de 2021, sufrió dos (2) caídas en la zona de ingreso al aeropuerto de Piura, en circunstancias en las cuales se disponía a ingresar a sus instalaciones junto a su hermana, a fin de realizar el *check-in* respectivo en el counter de la aerolínea LATAM.
34. Asimismo, se aprecia que, en su escrito de absolución al recurso de apelación, ADP señaló que, de acuerdo con lo informado por el Jefe de Seguridad del aeropuerto de Piura, aproximadamente a las 18:15 horas del 9 de febrero de 2021, tomó conocimiento de que una persona había caído en la acera que lleva al ingreso al hall principal del aeropuerto, siendo dicha usuaria la señora CHUYES.

35. En la línea de lo descrito por la señora CHUYES, a fin de acreditar el lugar exacto en el que sufrió las caídas materia de reclamo, ADP adjuntó a su escrito de absolución al recurso de apelación las siguientes fotografías:



36. Las fotografías presentadas por ADP muestran una acera ubicada en la zona externa de lo que serían las instalaciones cercadas del aeropuerto de Piura. Cabe indicar que el lugar del accidente identificado por ADP a través de las fotografías mostradas, no ha sido negado ni contradicho por la señora CHUYES, desprendiéndose que ese fue el lugar en el que se produjeron los hechos materia de reclamo, no siendo este un aspecto controvertido del presente procedimiento administrativo.
37. Asimismo, la señora CHUYES manifestó que las caídas se produjeron debido a que el piso de la acera por la cual se desplazaba en compañía de su hermana se encontraba resbaladizo.
38. Al respecto, cabe indicar que, si bien la señora CHUYES alegó que las caídas sufridas se produjeron como consecuencia de que el piso se encontraba resbaladizo, de la revisión del expediente no se aprecia la existencia de medio probatorio alguno que acredite este hecho.
39. En este punto, se advierte que, habiendo considerado la usuaria que las caídas sufridas se habían producido como consecuencia de que el piso de la acera por la cual se desplazaba se encontraba resbaladizo, pudo haber solicitado en ese momento ante la Entidad Prestadora a través de su hermana, la señora Verónica Chuyes Feria, dejar constancia de que el piso se encontraba resbaladizo, y cuál sería la sustancia sobre este o si habían objetos que no habían sido despejados, mediante un Acta, Informe o documento; sin embargo, ello nunca ocurrió.

40. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG, el cual señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁹, así como el artículo 196 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo, establecen que la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión¹⁰; desprendiéndose de dichas normas que, en el presente caso, correspondía a la señora CHUYES acreditar que sufrió las caídas alegadas debido a que el piso se encontraba resbaladizo.
41. Sin embargo, de la revisión del expediente no se aprecia que, en su reclamo, apelación o audiencia de vista de la causa, haya presentado algún medio probatorio que acredite dicha alegación, pese a que, conforme se ha indicado precedentemente, le correspondía acreditar el referido defecto en la prestación del servicio.
42. Sobre el particular, la señora CHUYES manifestó que las caídas sufridas y el piso resbaladizo podrían acreditarse con las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del aeropuerto; no obstante, el representante de ADP manifiesta que estas no se encuentran en el lugar en el cual se produjeron las caídas de la usuaria, esto es, en los exteriores del aeropuerto.
43. Sin perjuicio de lo señalado, la señora CHUYES no ha precisado cual sería la sustancia que las cámaras podrían visualizar a fin de acreditar que el piso se encontraba resbaladizo, por lo que la solicitud no conduciría a la demostración de los hechos que se alegan ocurrieron.
44. Consecuentemente, no habiéndose acreditado que las caídas sufridas por la usuaria hubieran sido consecuencia de algún defecto en el servicio brindado por ADP, corresponde desestimar también dicho extremo del reclamo formulado.
45. En relación con la omisión de auxilio y falta de atención médica requerida, cabe señalar que, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el informe de fecha 10 de febrero

⁹ TUO de la LPAG

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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

¹⁰ Código Procesal Civil

"Artículo 196.- Carga de la prueba

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos".

de 2021, suscrito por el Jefe de Seguridad del aeropuerto de Piura, señor Kelvin Mendoza Mendoza, quien refirió lo siguiente:

"(...) me percaté que una persona había sufrido una caída en la acera que lleva al ingreso al hall principal. De inmediato me apersoné para poder ayudar y en medio del camino la pasajera ya se había puesto de pie, ayudada por sus familiares. Esta persona da unos pasos más hacia el hall y vuelve a caer, como desvaneciéndose dentro de la acera, por lo que me apersoné de inmediato junto con personal PNP que se encontraba en el lugar y le consulté si se sentía mal para poder asistirle con personal médico, a lo que los familiares respondieron que había resbalado, en ambos casos, aparentemente porque el piso se encontraba muy resbaloso.

De inmediato activé al personal del tópic del aeropuerto, Dra. Blanca Silva, y a personal de Latam que se encontraba en el hall, en ese momento personal de Latam se acercó con una silla de ruedas y decidimos de inmediato llevarla al tópic del aeropuerto, ya que la doctora en mención estaba también apersonándose al lugar.

Luego de la revisión médica, me entreviste con la doctora de turno, quien me indicó que se trataba de la Sra. Cecilia Chuyes Feria, una paciente oncológica, con diagnóstico de NM Tiroides, posterior a ello la pasajera y sus familiares fueron acompañados hacia sala de embarque (...)"

[El subrayado es nuestro]

46. De acuerdo con el informe suscrito por el Jefe de Seguridad del aeropuerto de Piura, habiendo observado la caída sufrida por la señora CHUYES, se dirigió inmediatamente al lugar de los hechos con la intención de auxiliarla, ocurriendo que antes de que arribara, la usuaria se puso de pie con ayuda de sus familiares, no obstante, habiendo dado unos pasos más, volvió a caer.
47. Asimismo, señaló que habiendo arribado junto a personal de la Policía Nacional del Perú al lugar en el que se encontraba la usuaria, le preguntó por su estado y si requería atención médica, alertando inmediatamente al personal médico que se encontraba en el tópic del aeropuerto y al personal de LATAM que se encontraba en el hall, quienes acudieron con una silla de ruedas, trasladando conjuntamente a la usuaria al referido tópic.
48. Finalmente, el Jefe de Seguridad del aeropuerto señaló en su informe que luego de brindada la atención médica, se entrevistó con la doctora que atendió a la señora CHUYES, quien le comentó detalles de su estado de salud y de la atención brindada, acompañando a continuación a la usuaria y sus familiares a la sala de embarque.

49. Conforme se aprecia del informe expedido por el Jefe de Seguridad del aeropuerto de Piura, al percatarse del accidente sufrido por la usuaria, se dirigió a dicho lugar a fin de auxiliarla, preguntándole sobre su estado de salud y ofreciéndole atención médica, disponiendo que esta fuera brindada por parte del personal médico que se encontraba en el tópic del aeropuerto, trasladando a la usuaria para dicho fin conjuntamente con el personal de LATAM a dicha zona del aeropuerto.
50. Atendiendo a los hechos reseñados, se aprecia que luego de las caídas sufridas, el personal de ADP desplegó acciones a fin de brindar auxilio a la señora CHUYES. En ese sentido, si bien la usuaria ha manifestado que recibió ayuda inmediata por parte del personal de LATAM y no del personal de ADP, ello no desvirtúa el hecho de que el personal de ADP haya estado presente en el lugar de los hechos desplegando acciones y realizando coordinaciones a fin de brindarle la atención que pudiera requerir.
51. Asimismo, en el expediente obra el Informe Médico expedido por la doctora Blanca Silva Castillo, médico cirujano que atendió a la señora CHUYES en el tópic del aeropuerto de Piura, en el cual consignó lo siguiente:

"INFORME MÉDICO ADP PIURA

SIENDO APROXIMADAMENTE LAS 18:15 HORAS DEL DÍA 09/02/2021, EL MÉDICO DE TOPICO REALIZA LA ATENCIÓN MÉDICA A LA SEÑORA DE NOMBRE CHUYES FERIA CECILIA DEL CARMEN DE 41 AÑOS.

FAMILIARES REFIEREN QUE MINUTOS ATRÁS, PACIENTE SUFRIÓ "RESBALÓN" CERCA A PUERTA DE INGRESO A HALL PRINCIPAL DEL MENCIONADO AEROPUERTO, EL PACIENTE REFIERE QUE SUFRE RESBALÓN Y POR ENDE CAIDA, EN DOS OPORTUNIDADES CONSECUTIVAS, PRODUCIENDOSE CONTUSIÓN EN RODILLA DERECHA (4/10). POR TAL MOTIVO EL PACIENTE FUE AUXILIADO Y EVACUADO A TÓPICO POR PERSONAL DE AEROPUERTO Y AEROLÍNEA DESDE EL LUGAR DE LOS HECHOS, DONDE SE LE BRINDO DICHA ATENCIÓN, EL TRASLADO A PACIENTE FUE EN SILLA DE RUEDAS.

EN LA EVALUACION MÉDICA SE ENCONTRÓ: PACIENTE LÚCIDA, ORIENTADA EN TIEMPO, ESPACIO Y PERSONA, LIMITACIÓN FUNCIONAL A LA MARCHA Y BIPEDESTACIÓN POR UMBRAL DE DOLOR. LEVE AUMENTO DE VOLUMEN EN RODILLA DERECHA, DOLOR A LA PALPACIÓN PROFUNDA EN DICHA ZONA. ESCALA DE GLASGOW 15 PUNTOS, SIGNOS VITALES SIN ALTERACIÓN, SATURACIÓN DE OXIGENO 98%, FC: 68X, FR: 20, PA: 110/70 mg.

MEDICO BRINDÓ PRIMEROS AUXILIOS Y REALIZÓ SOPORTE DE ANALGESIA.

DIAGNÓSTICO:

- 1) **CONTUSIÓN EN RODILLA DERECHA POR CAÍDA**
- 2) **PACIENTE FRAGIL**

ANTECEDENTE DE IMPORTANCIA: NM TIROIDES EN TRATAMIENTO”.

52. Conforme se puede apreciar, luego de sufrir las caídas, la señora CHUYES fue atendida en el tópicico del aeropuerto por un médico cirujano, profesional de la salud que al momento de la evaluación médica constató que la usuaria presentaba un leve aumento de volumen en la rodilla derecha y dolor a la palpación profunda, verificando que se encontraba lúcida, orientada en tiempo, espacio y persona, con signos vitales sin alteración, dejando constancia que le brindó tratamiento con analgésicos¹¹.
53. Asimismo, se verifica que el diagnóstico final arribado fue “contusión¹² en rodilla derecha” y “paciente frágil”, no habiéndose indicado la necesidad de administrar tratamientos adicionales.
54. Cabe resaltar que si bien la señora CHUYES ha alegado que el personal de ADP no le brindó la asistencia médica que requería, no ha acreditado que, atendiendo al accidente sufrido, haya requerido una atención o un tratamiento médico distinto al recibido, verificándose por el contrario que se le brindó atención médica especializada, prescribiéndosele un tratamiento con analgésicos.
55. Consecuentemente, no habiéndose acreditado que la atención recibida por la señora CHUYES como consecuencia de las caídas sufridas haya sido inadecuada, corresponde desestimar también este extremo del reclamo.

Cuestión final

56. Adicionalmente, la señora CHUYES cuestionó que ADP no habría implementado medidas de seguridad necesarias para el ingreso de los pasajeros con discapacidad al aeropuerto de Piura, lo que implicaría el incumplimiento de lo establecido en el literal a) del artículo 11 del Reglamento de Usuarios, el cual establece la obligación de las Entidades

¹¹ La definición de analgesia es “Eliminación de la sensación de dolor mediante el bloqueo artificial de las vías de transmisión del mismo y/o de los mediadores dolorosos, o por desconexión de los centros del dolor”. Información tomada de la siguiente página web: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/analgesia>

¹² La definición de contusión es “Daño que recibe alguna parte del cuerpo por golpe que no causa herida exterior”. Información tomada de la siguiente página web: <https://dle.rae.es/contusi%C3%B3n>

Prestadoras de brindar servicios con las especificaciones de calidad establecidas en los respectivos contratos de concesión y en el marco normativo vigente. En tal sentido, de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión¹³, corresponde que se informe de ello a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que en el ejercicio de sus facultades realice las verificaciones y acciones del caso.

57. Atendiendo a las consideraciones expuestas, no encontrándose acreditado que el accidente materia de reclamo se haya producido debido a deficiencias en el servicio brindado en el aeropuerto de Piura, ni la existencia de deficiencias en la atención brindada a la usuaria luego de ocurrido este; corresponde declarar infundado el reclamo presentado, desestimándose la solicitud de indemnización.

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

¹³ **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

¹⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 59-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta Nº 016-2021/GA-SPUR/AdP expedida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que declaró inadmisibile el reclamo presentado por la señora CECILIA DEL CARMEN CHUYES FERIA; y, **REFORMÁNDOLA** declararlo **INFUNDADO**, al no haberse acreditado que el accidente materia de reclamo se haya producido debido a deficiencias en el servicio brindado en el aeropuerto de Piura, ni la existencia de deficiencias en la atención médica brindada a la usuaria luego de ocurrido este.

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

TERCERO.- REMITIR copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que en el ejercicio de sus facultades evalúe el hecho reseñado en el párrafo 56 de la parte considerativa de la presente resolución, y de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

CUARTO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora CECILIA DEL CARMEN CHUYES FERIA y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

QUINTO.- 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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT: 2021084724

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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



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