



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 N° 149-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**EXPEDIENTE N°** : 149-2021-TSC-OSITRAN

**APELANTE** : LATAM AIRLINES ECUADOR S.A.  
SUCURSAL PERÚ.

**ENTIDAD PRESTADORA** : CORPAC S.A.

**ACTO APELADO** : Carta GG.727.2021.C

**RESOLUCIÓN N° 100-2024-TSC-OSITRAN**

Lima, 21 de marzo de 2024

**SUMILLA:** *Corresponde declarar la nulidad de oficio de la resolución que dispuso la improcedencia del reclamo; debiendo la Entidad Prestadora resolver sobre el fondo del asunto materia de reclamo.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por LATAM AIRLINES ECUADOR S.A. SUCURSAL PERÚ (en adelante LATAM Ecuador) contra la decisión contenida en la Carta GG.727.2021.C, emitida por CORPAC S.A. (en adelante, CORPAC).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES:**

- 1.- El 3 de agosto de 2021, LATAM Ecuador presentó un reclamo contra la Carta GCAF.GF.4.015/2021-NC (Notificación de Cobranza)<sup>1</sup>, solicitando a CORPAC que proceda con la devolución del pago de US\$3 058,02 que realizó el 22 de junio de 2021, adicionando US\$75,00 por comisiones de transferencia. Asimismo, solicitó que CORPAC cese el cobro por concepto de comisiones bancarias, indicando lo siguiente:
  - i.- No existe contrato ni documento alguno suscrito entre LATAM Ecuador y CORPAC donde se haya estipulado la obligación a cargo de LATAM Ecuador en asumir los cobros de las comisiones bancarias del Banco de Crédito del Perú (BCP) contratado por CORPAC, por recibir transferencias provenientes del extranjero.

<sup>1</sup> A través de dicha notificación de cobranza, CORPAC requirió a LATAM Ecuador el pago del saldo deudor de 50 comprobantes de pago, por un monto total de US\$3,058.02. Asimismo, señaló que los saldos pendientes de pago se originaron porque los depósitos de LATAM Ecuador que ingresaron en la cuenta de CORPAC, fueron menores al monto indicado en dichos comprobantes



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



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 N° 149-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- El cobro de las comisiones del BCP, es una prestación realizada en el marco de la relación contractual entre CORPAC y el BCP. En ese sentido, se trata de un cobro ajeno a la esfera económica de LATAM Ecuador, la cual fue pactada por CORPAC y el BCP con anterioridad. Por tanto, los cobros de comisiones realizados en su cuenta bancaria es un asunto que debe ser solucionado con su banco, y no trasladar dicha obligación a LATAM Ecuador.
- iii.- Las obligaciones de pago que LATAM Ecuador mantiene con CORPAC por los Servicios de Aeronavegabilidad – Sobrevuelo (SNAR) son debidamente cumplidas dentro del plazo y términos pactados entre las partes. Así, contrario a lo señalado por CORPAC en la comunicación reclamada, los abonos realizados no han ingresado por montos menores a la cuenta bancaria de CORPAC.
- iv.- LATAM Ecuador procedió con el pago del monto indicado en la Notificación de Cobranza, puesto que la operación de la compañía no puede verse afectada. Sin embargo, la necesidad de LATAM Ecuador de no afectar sus operaciones, no puede ser motivo para que tenga que asumir gastos que no le corresponden.
- 2.- Mediante Carta GG.727.2021.C, de fecha 18 de agosto de 2021, CORPAC declaró improcedente el reclamo presentado por LATAM Ecuador, indicando lo siguiente:
- i.- El reclamo de LATAM Ecuador no objeta el servicio prestado por CORPAC, ni cuestiona las tarifas del servicio o que éste sea malo, deficiente o inadecuado. El reclamo cuestiona el cobro de comisiones bancarias por la transferencia de pagos de servicios; situación que no se enmarca en los artículos 2 y 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (El Reglamento de Reclamos de OSITRAN), y el literal f) del artículo 32 del Reglamento de Atención de Reclamos de Atención de Reclamos de CORPAC, por lo que resulta improcedente.
- ii.- Sin perjuicio de ello, es necesario señalar que la Notificación de Cobranza del 08 de junio de 2021, obedece a los comprobantes con saldos pendientes de pago, que se originaron porque los abonos recibidos en la Cuenta Corriente que tiene CORPAC en el BCP, fueron por montos menores al 100% indicado en los comprobantes, siendo el saldo acumulado al 08 de junio de 2021, ascendente a US\$3,058.02.
- iii.- Si bien LATAM Ecuador indica que no existe ningún contrato ni documentación alguna suscrita entre LATAM Ecuador y CORPAC, donde se haya estipulado la obligación a cargo de LATAM Ecuador en asumir los cobros de las comisiones realizados por el BCP, dicha empresa no puede eximirse de su obligación de asegurar que el monto abonado a las cuentas de CORPAC, se realicen por el monto total de la deuda por los servicios SNAR brindados.
- 3.- Con fecha 08 de setiembre de 2021, LATAM Ecuador interpuso recurso de apelación contra la Carta N° GG.727.2021.C, solicitando que se declare fundado; y en consecuencia, se ordene la devolución del monto ascendente a USD \$ 3,133.02, y el cese del cobro por concepto de comisiones bancarias realizado por CORPAC. A tal efecto, manifiesta que:



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



- i.- El reclamo es procedente, toda vez que, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN no establece limitación alguna respecto a que el cuestionamiento verse únicamente sobre la contraprestación a cargo de CORPAC. El inciso a) del numeral 1 del artículo 2° del mencionado reglamento, se refiere en general a cualquier cuestionamiento que verse sobre la relación contractual producto de la contratación de los servicios prestados por la Entidad Prestadora.
- ii.- Lo contrario, implicaría desconocer la naturaleza de las prestaciones recíprocas de la relación contractual entre las partes, y que los consumidores no tengan derecho a cuestionar -por ejemplo- la forma en la que se realizó el cobro, o si se añadieron posteriormente comisiones por conceptos adicionales, o inclusive un mal trato, los cuales son factores esenciales en la relación contractual.
- iii.- El reclamo de LATAM Ecuador es un cuestionamiento que objeta los términos de la prestación de los servicios SNAR contratados con CORPAC. En ese sentido, el reclamo presentado contra la Notificación de Cobranza N° GCAF.GF.4.015/2021-NC, se encuentra en el marco de los artículos 2 y 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
- iv.- De acuerdo las Condiciones Generales de las Cuentas y Servicios del BCP<sup>2</sup>, y el artículo 16 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero<sup>3</sup>, las objeciones que tiene CORPAC sobre el cobro de las comisiones bancarias, es un asunto que CORPAC debe solucionar con el BCP, y no con LATAM, pues es un asunto ajeno a la esfera económica y contractual de dicho organismo.
- v.- Las obligaciones a cargo de LATAM Ecuador en el marco de la contratación de los servicios SNAR con CORPAC son cumplidas dentro del plazo y términos pactados entre las partes. Ello, se puede advertir de las facturas de fecha 5 y 7 de octubre de 2020, y el Comprobante de Transferencia de 13 de octubre de 2022 adjuntos, donde se aprecia que los abonos realizados no ingresaron por montos menores a la cuenta bancaria de CORPAC. Asimismo, se observa que, cuando las comisiones bancarias corresponden a LATAM Ecuador, se cumple con asumirlas, sin trasladar dicha obligación a CORPAC.
- 4.- El 24 de setiembre de 2021, CORPAC elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, señalando en su absolución, lo siguiente:
- i. El cuestionamiento realizado por LATAM Ecuador, versa sobre los cobros realizados CORPAC por concepto de comisiones bancarias, debido a que los depósitos realizados en las cuentas de CORPAC S.A., llegaron en montos menores a los cobrados por los servicios SNAR brindados al usuario, debido a que los bancos (local e intermediarios) cargaban sus comisiones en cada transferencia desde Ecuador a Perú.
- ii. El artículo 40° del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, establece las causales de improcedencia de reclamos, siendo una de ellas la siguiente: “(...) f) Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 33 del presente Reglamento.”

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución SBS N° 01522-2021.

<sup>3</sup> Aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.



- iii. LATAM Ecuador no está cuestionando los servicios SNAR que le brindó CORPAC, ni las tarifas del servicio, o que éste sea malo, deficiente o inadecuado; muy por el contrario, reclama que se le devuelva lo pagado, y que cese el cobro de los pagos por concepto de comisiones bancarias; aspecto que no está regulado ni de forma general y/o específica dentro de las causales establecidas en el artículo 33° del Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
- iv. El reclamo de LATAM Ecuador debió ser canalizado a través de INDECOPI; entidad encargada de atender reclamos de productos o servicios financieros y de seguros, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Por tal motivo es que a través de la Carta N.º GG.727.2021.C, CORPAC declaró improcedente su reclamo.
- v. Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que las comisiones bancarias que se generen producto de las transferencias efectuadas del exterior a las cuentas CORPAC como destino final, deben ser asumidas por CORPAC. Sin embargo, las comisiones bancarias cobradas por el Banco Intermediario WELLS FARGO BANK de Nueva York – EE. UU; banco contratado por el Banco PRODUBANCO (banco local de la empresa LATAM Ecuador), deben ser asumidas por LATAM Ecuador, teniendo en consideración que es su entidad bancaria quien contrata los servicios del Banco Intermediario.
- vi. Por tanto, del monto total de la devolución requerida por LATAM Ecuador, CORPAC debería asumir la cantidad de US\$1,224.00, que incluye los gastos de las 50 transferencias en cuestión, más la comisión de la última transferencia efectuada, y la diferencia de US\$1,909.02 corresponde ser asumida por LATAM Ecuador.
- 5.- El Cuerpo Colegiado de OSITRAN emitió la Resolución N° 3, de fecha 6 de diciembre de 2021, a través de la cual declaró improcedente la controversia presentada por LATAM Ecuador contra CORPAC, por el mismo caso; indicando que el cuestionamiento de LATAM Ecuador se encontraría vinculado al cobro de la tarifa por el uso del servicio SNAR que brinda CORPAC, por lo que debía remitirse lo actuado al TSC.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por LATAM Ecuador contra la decisión contenida en la Carta GG.727.2021.C, emitida por CORPAC.
- ii. En caso sea procedente el reclamo, determinar si corresponde amparar el pedido presentado por LATAM Ecuador.



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

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

- 6.- De conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de CORPAC<sup>4</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto que se pretende impugnar.
- 7.- Al respecto, de una revisión del expediente, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta N° GG.727.2021.C fue notificada a LATAM Ecuador el 18 de agosto de 2021.
  - ii.- El plazo para impugnar vencía el 8 de setiembre de 2021.
  - iii.- LATAM Ecuador presentó su recurso de apelación el 8 de setiembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
- 8.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>5</sup>, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas<sup>6</sup>.
- 9.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y plazo de 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

##### Sobre la declaración de improcedencia contenida en la Carta N° GG.727.2021.C

- 10.- De acuerdo con lo señalado por CORPAC, el reclamo de LATAM Ecuador no cuestiona el servicio SNAR, ni las tarifas de dicho servicio, o que éste sea deficiente o inadecuado; sino el cobro de comisiones bancarias por la transferencia de pagos de servicios SNAR; por lo que es improcedente, de conformidad con lo establecido en los artículos 2, 33 y 40 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, y lo dispuesto en el literal f) del artículo 32 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A.

<sup>4</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 004-2018-CD-OSITRAN.

<sup>5</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”.*

<sup>6</sup> Cabe señalar que, conforme a lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, en el presente caso, el TSC ha determinado no conceder informe oral a las partes.



- 11.- LATAM Ecuador manifiesta, en su recurso de apelación, que su reclamo es procedente, toda vez que el inciso a) del numeral 1 del artículo 2° del Reglamento de Reclamos de OSITRAN se refiere, en general, a cualquier cuestionamiento que verse sobre la relación contractual producto de la contratación de los servicios prestados por CORPAC, y que lo contrario implicaría que los consumidores no tengan derecho a cuestionar –por ejemplo– la forma en la que se realizó el cobro, o si se añadieron posteriormente comisiones por conceptos adicionales, o inclusive un mal trato, los cuales son factores esenciales en la relación contractual.
- 12.- En esa línea, señala que su reclamo cuestiona los términos de la prestación de los servicios SNAR contratados con CORPAC; por lo que el reclamo que presentó contra la Notificación de Cobranza N° GCAF.GF.4.015/2021-NC, se encuentra dentro de los artículos 2 y 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN.

- 13.- Al respecto, cabe recordar que el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece:

*“Artículo 1.- Definiciones*

*b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN”.*

- 14.- Conforme se observa, en este caso, el reclamo constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades prestadoras la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado al servicio brindado por éstas.
- 15.- En ese orden de ideas, el artículo 2 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN determina su ámbito de aplicación, conforme se observa a continuación:

*“Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento*

*1. El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:*

*a) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean regulados por OSITRAN;*

*b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.*  
*(...)”.*

- 16.- Tal como se aprecia, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN contiene las normas y procedimientos que rigen la atención y resolución de reclamos y controversias que tengan su origen, entre otros, en reclamos relacionados a la prestación de servicios a cargo de entidades prestadoras que sean regulados por OSITRAN.
- 17.- Asimismo, con relación al procedimiento de solución de reclamos de usuarios ante las entidades prestadoras, el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone lo siguiente:

*“33.- Objeto del Procedimiento*





*El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.*

*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:*

- a) *La facturación y el **cobro** de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
  - b) *El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
  - 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.*
  - e) *Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA. f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
  - g) *Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.”*
- 18.- De acuerdo con las referidas normas, los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con asuntos vinculados, entre otros, a la facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura; siempre que estos deriven de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados o supervisados por OSITRAN.
- 19.- Ahora bien, de la revisión del expediente, se advierte que el reclamo de LATAM Ecuador versa sobre la Carta N° GCAF.GF.4.015/2021-NC (Notificación de Cobranza), emitida por CORPAC, por montos pendientes de pago de 50 boletas correspondientes –exclusivamente– a servicios (regulados) SNAR brindados por CORPAC a LATAM Ecuador.
- 20.- En tal sentido, se verifica que el reclamo de LATAM Ecuador, que es materia del presente procedimiento, tiene su origen en cobros de saldos de comprobantes de pago emitidos por CORPAC, por el servicio regulado SNAR que dicha entidad prestadora brindó a LATAM Ecuador; por lo que el reclamo de LATAM Ecuador se encuentra dentro de los reclamos tipificados en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, y en el ámbito de aplicación previsto en el artículo 2 de la mencionada norma reglamentaria. En esa línea, contrariamente a lo señalado por la entidad prestadora, el reclamo materia de análisis se encuentra dentro del alcance de las referidas normas.
- 21.- Con relación a lo anterior, cabe apuntar que el reclamo presentado por LATAM Ecuador a CORPAC no cuestiona la legalidad de las comisiones cobradas por los bancos en las operaciones de



transferencia que el usuario realizó desde Ecuador a las cuentas de CORPAC en el BCP (Perú), sino que dichas comisiones bancarias le sean cobradas por CORPAC (Notificación de Cobranza), el cual señaló que los montos que éste debe recibir tienen que ser el 100% de los montos contenidos en las 50 boletas emitidas por el servicio SNAR.

- 22.- Así, contrariamente a lo señalado por CORPAC, en el presente caso, se advierte que el reclamo presentado por LATAM Ecuador se encuentra vinculado a la prestación del servicio público regulado SNAR, comprendido dentro del ámbito de aplicación establecido en el artículo 2 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, y tipificado en el artículo 33 de la referida norma reglamentaria; y, por consiguiente, fuera de la competencia de INDECOPI.
- 23.- Considerando lo expuesto, correspondía que CORPAC, actuando como entidad de la administración pública, emitiera un pronunciamiento sobre el fondo; no obstante, declaró improcedente el reclamo, señalando entre otras cosas, que este versaba sobre comisiones bancarias del ámbito de competencia de INDECOPI. La entidad prestadora debió resolver sobre la materia de fondo del reclamo planteado, esto es, la integridad del pago y gastos vinculados al mismo, que está obligado a realizar el usuario<sup>7</sup> por el servicio SNAR recibido.
- 24.- Cabe recordar que, de acuerdo con el artículo 10 del TUO de la LPAG, una de las causales de nulidad del acto administrativo es la contravención a la Constitución, las leyes o las normas reglamentarias. Igualmente, el artículo 213 del TUO de la LPAG, dispone que el órgano superior jerárquico de aquel que expidió un acto inválido tiene hasta dos (2) años, desde que el acto administrativo quedó consentido, para declarar de la nulidad de oficio, en cualquiera de los casos establecidos en el artículo 10 de la mencionada norma, siempre que se agravie el interés público o se lesionen derechos fundamentales.
- 25.- Asimismo, el artículo 117 del TUO de la LPAG, concordante con el inciso 20 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, establece que el derecho de petición comprende la facultad del administrado de presentar ante la administración solicitudes en interés particular, así como la obligación para la autoridad administrativa de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal establecido.
- 26.- En ese contexto, los reclamos comprendidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, constituyen un derecho de petición de los usuarios como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructura de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular; lo que implica la obligación de dar al interesado una respuesta dentro de un plazo legal.
- 27.- En consecuencia, en el presente caso, CORPAC estuvo obligado a emitir un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo; sin embargo, declaró su improcedencia, alegando que se encontraba fuera de su competencia.
- 28.- Teniendo presente que el acto expedido por CORPAC declaró indebidamente la improcedencia del reclamo de LATAM Ecuador, contraviniendo lo dispuesto en los artículos 2 y 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el artículo 117 del TUO de la LPAG, y el inciso 20 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú; se incurrió en la causal prevista en el inciso 1 del artículo 10 del TUO

<sup>7</sup> Conforme con lo establecido en los artículos 1220 y 1241 del Código Civil.



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 N° 149-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

de la LPAG, según el cual resulta nulo el acto administrativo que contravenga la Constitución, las leyes o las normas reglamentarias.

- 29.- Del mismo modo, el vicio normativo verificado, lesiona el derecho fundamental de petición del administrado, y agravia el interés público al afectar el principio de legalidad, conforme al cual las entidades de la Administración Pública y las entidades que actúan como tales<sup>8</sup>, deben actuar con sujeción al ordenamiento jurídico vigente, respetando tanto las normas procedimentales, como las sustantivas. Con relación al interés público derivado de la nulidad de oficio, MORÓN URBINA señala lo siguiente:

*“Si como se sabe la Administración está sujeta al principio de legalidad, y ello constituye antecedente necesario para cualquier interés público de su actuación, no se podría entender cómo un acto reconocidamente válido, no podrá nunca satisfacer el interés que anima a la Administración. Por ello que la posibilidad de la anulación de oficio implica en verdad una vía para la restitución de la legalidad afectada por un acto administrativo”<sup>9</sup>.*

- 30.- En atención a lo señalado, al declarar CORPAC la improcedencia del reclamo de LATAM Ecuador, en lugar de emitir el correspondiente pronunciamiento sobre el fondo del reclamo planteado, generó que el administrado, en este caso LATAM Ecuador, no pudiera ejercer su derecho a una tutela administrativa efectiva frente a dicha entidad prestadora de servicios públicos bajo la competencia de OSITRAN; lo que limitó su derecho de defensa y a un debido procedimiento.
- 31.- Por tanto, se advierte que la Carta GG.727.2021.C, que declaró la improcedencia del reclamo presentado por LATAM Ecuador, resulta nula de pleno derecho, al incurrir en el vicio previsto en el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG, así como por afectar el derecho fundamental de petición del administrado, y el interés público manifestado en la vulneración del principio de legalidad, debido procedimiento y el ejercicio del derecho a la tutela administrativa.
- 32.- De acuerdo con lo expuesto, y teniendo presente que en este caso, el Tribunal considera que no se tiene elementos para resolver, corresponde ordenar que se retrotraigan los actuados en el procedimiento administrativo hasta el momento anterior a la Carta GG.727.2021.C, que declaró la improcedencia del reclamo de LATAM Ecuador, e insubsistente lo actuado posteriormente, a efectos de que emita un pronunciamiento de fondo sobre el cobro de las boletas contenidas en la Carta GCAF.GF.4.015/2021-NC (Notificación de Cobranza), materia de reclamo; agotándose la vía administrativa, conforme a lo dispuesto en el literal d) del numeral 228.2 del artículo 228 del TUO de la LPAG<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> Como ocurre con CORPAC en el presente caso.

<sup>9</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Lima. 2008. pp. 578-579.

<sup>10</sup> Al respecto, el artículo 228 del TUO de la LPAG, establece:

*“Artículo 228.- Agotamiento de la vía administrativa 228.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado. 228.2 Son actos que agotan la vía administrativa:*

*(...)*

*d) El acto que declara de oficio la nulidad o revoca otros actos administrativos en los casos a que se refieren los artículos 213 y 214; o (...).”*



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



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 N° 149-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR LA NULIDAD DE OFICIO** de la decisión contenida en la Carta GG.727.2021.C emitida por CORPAC S.A., que declaró improcedente el reclamo presentado por LATAM AIRLINES ECUADOR S.A., SUCURSAL PERÚ, correspondiendo declarar insubsistente lo actuado posteriormente; y, en consecuencia, **DISPONER** la reposición del procedimiento hasta el momento anterior a la emisión de la referida Carta, a efectos de que la Entidad Prestadora emita un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a LATAM AIRLINES ECUADOR S.A. SUCURSAL PERÚ, y a CORPAC S.A. la presente Resolución.

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

*Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO**  
Presidente

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

NT:2024036714

*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>



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