



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SÁDIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/02/2024
16:01:09 -0500

EXPEDIENTE N° : 181-2021-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

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

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0108

RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 13 de febrero de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el accidente materia de reclamo se produjo debido a un inadecuado accionar del personal de la Entidad Prestadora; alguna demora en la atención médica que el usuario requería recibir o en su traslado a un establecimiento de salud; corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0108, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP).

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 vocales 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 vocales 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 septiembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante LAP, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 31 de agosto de 2021, sufrió una caída en el Puesto de Control de Seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH), al devolver la bandeja utilizada para depositar sus pertenencias a fin de que pasaran por la máquina de rayos x.
 - ii.- El accionar del personal de seguridad de LAP al recibir la bandeja fue lo que provocó que sufriera la caída, correspondiendo un resarcimiento económico por el daño provocado.
2. Mediante Carta C-LAP-COM-2021-0063, notificada el 23 de septiembre de 2021, LAP declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], manifestando lo siguiente:
 - i.- La caída se produjo luego de que el señor [REDACTED] pasó la inspección en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH, debido a que este tropezó involuntariamente con su maleta.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- Inmediatamente después de producida la caída realizó coordinaciones para que el personal médico de la empresa Cardio Móvil (empresa contratada por LAP a fin de atender emergencias médicas ocurridas dentro de las instalaciones del AIJCH), brindara al señor [REDACTED] la atención que requería. El diagnóstico médico fue luxación rotuliana, disponiéndose su traslado al Hospital Luis Negreiros Vega acompañado de un familiar (el señor Renzo Pichiling Mora), a fin de que reciba la atención médica que requería.
3. Con fecha 5 de octubre de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0063, señalando lo siguiente:
- i.- Habiendo culminado el proceso de revisión de su equipaje de mano en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH, entregó a un trabajador de LAP la bandeja que había utilizado para depositar sus pertenencias, siendo que este, al recibirla, la jaló con fuerza, hecho que ocasionó que perdiera el equilibrio, tropezara con su maleta y cayera al suelo sobre su rodilla izquierda.
- ii.- El diagnóstico preciso de su lesión fue "fractura de rótula" y no "luxación rotuliana", como ha indicado LAP.
- iii.- Si bien la atención del personal de seguridad de LAP fue inmediata, hubo demora tanto en la atención del personal médico como en el traslado al Hospital Luis Negreiros Vega. Es así que, el accidente se produjo aproximadamente a las 5:20 horas y la ambulancia enrumbó hacia el Hospital Luis Negreiros después de las 6:00 horas, permaneciendo durante dicho lapso en el lugar del accidente.
4. Mediante Carta C-LAP-COM-2021-0108, notificada al señor PICHILING el 27 de octubre de 2021, LAP declaró infundado el recurso de reconsideración, manifestando lo siguiente:
- i.- El personal encargado de acopiar las bandejas en el Puesto de Control de Seguridad recibió del señor [REDACTED] la que este había utilizado, sin que ello tuviera incidencia alguna en el accidente. En efecto, luego de entregar la bandeja, el señor [REDACTED] dio unos pasos, perdió el equilibrio y cayó al suelo, generándose la lesión.
- ii.- El incidente se produjo a las 5:22 horas e inmediatamente su personal de seguridad solicitó la presencia del personal médico de Cardio Móvil, quien le brindó las primeras atenciones a las 5:30 horas, arribando al diagnóstico de luxación y fractura rotuliana.
- iii.- En atención a dicho diagnóstico, aproximadamente a las 5:54 horas el señor [REDACTED], en compañía de un familiar, fue trasladado en una ambulancia al Hospital Luis Negreiros Vega, a fin de que se le brindara la atención médica que requería.
- iv.- La empresa Cardio Móvil ha sido contratada por LAP para atender las emergencias médicas que puedan ocurrir dentro de las instalaciones del AIJCH, brindando los primeros auxilios que el caso requiera y, sólo cuando resulte necesario por indicación médica, se activa el servicio de ambulancia, trasladando al paciente al nosocomio más cercano.
5. Con fecha 15 de noviembre de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0108, señalando lo siguiente:

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- El personal de LAP recibió la bandeja de manera inapropiada, pues la jaló abruptamente cuando aun se encontraba en su mano y, como consecuencia de ello, la maleta con ruedas que llevaba en la otra mano dejó de desplazarse, lo que ocasionó que tropezara y cayera al suelo.
 - ii.- Si bien la caída se produjo a las 5:22 horas, recién fue trasladado a la ambulancia a las 5:48 horas, permaneciendo en el lugar del accidente durante dicho lapso, es decir, durante 26 minutos.
6. El 6 de diciembre de 2021, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
 - i.- Fue el señor [REDACTED] quien dejó la bandeja en la pila respectiva, tomándola su personal luego de ello, no habiéndose producido ningún contacto entre este y el usuario.
 - ii.- Luego de dejar la bandeja en la pila respectiva, el señor [REDACTED] continuó caminando y, posteriormente, tropezó involuntariamente con la maleta que llevaba en su mano izquierda, provocándole ello pérdida de equilibrio, que fue finalmente lo que ocasionó su caída.
 - iii.- El accidente no es imputable a LAP, pues la caída que tuvo el señor [REDACTED] no se produjo por alguna condición insegura en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH o por una supuesta inadecuada acción por parte de su personal.
 - iv.- En relación con los primeros auxilios brindados al señor PICHILING, su personal colocó biombos en el lugar del accidente tan solo 2 minutos después de su ocurrencia.
 - v.- Asimismo, ante la ocurrencia del accidente (5:22 horas), el personal de seguridad, de manera inmediata, contactó a la empresa Cardio Móvil, cuyo personal médico llegó al lugar de los hechos a las 5:30 horas para atender al señor [REDACTED], es decir, tan solo algunos minutos después.
 - vi.- Antes de disponer el traslado del señor [REDACTED] al Hospital Luis Negreiros Vega, el personal médico de Cardio Móvil le realizó una evaluación médica exhaustiva, lo que incluyó una exploración física para verificar sus respuestas motoras, oculares y verbales.
 - vii.- Dicha evaluación resultó necesaria para determinar si correspondía realizar el traslado a un nosocomio, no resultando lógico ni razonable que el traslado al establecimiento de salud se hubiera dispuesto de manera inmediata a la ocurrencia del accidente.
7. Mediante Oficio N° 059-2022-STO-OSITRÁN, notificado el 18 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a LAP la remisión del video del accidente sufrido por el señor [REDACTED] el 31 de agosto de 2021, en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH.
8. Mediante escrito del 23 de marzo de 2022, LAP cumplió con presentar el video solicitado a través del Oficio N° 059-2022-STO-OSITRÁN.
4. Con fecha 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

5. Mediante escrito de fecha 5 de febrero de 2024, complementado con escrito de fecha 7 de febrero de 2024, el señor [REDACTED] formuló sus alegatos finales, manifestando lo siguiente:
- i.- Al momento de devolver la bandeja que utilizó para colocar sus pertenencias, ésta fue retirada de manera abrupta, rápida y negligente por un trabajador de LAP, lo que constituyó una acción insegura.
 - ii.- En efecto, contrariamente a lo afirmado por LAP, no tropezó con su maleta, sino que cayó sobre esta luego de dejar la bandeja, un trabajador de limpieza la jalara bruscamente, haciéndole perder el equilibrio y caer.
 - iii.- No le fue posible amortiguar la caída apoyando su mano en la banda transportadora del Puesto de Control de Seguridad, debido a la presencia de bandejas sobre ella, situación que representaría una condición insegura en esta zona del aeropuerto.
 - iv.- En las imágenes captadas por las cámaras de seguridad se aprecia que, luego del accidente, un trabajador de LAP frotó con sus pies el piso cercano al lugar donde se produjo el accidente, y también que se aproximó a otro trabajador para hablarle al oído, a fin de evitar ser escuchado por terceros; motivo por el cual no puede descartarse que el piso estuviera mojado.
 - v.- Hubo cierta demora en la atención del personal médico y en brindar facilidades para el traslado al Hospital Luis Negreiros Vega, pues el accidente ocurrió a las 05:22 horas y la ambulancia partió hacia dicho establecimiento de salud a las 05:54 horas.
 - vi.- El periodo de tiempo que permaneció en el lugar del accidente, esto es, aproximadamente 25 minutos, no recibió atención médica, verificándose coordinaciones erráticas del personal de LAP.
 - vii.- Los videos presentados por LAP no contendrían imágenes de lo ocurrido entre las 05:26:19 horas y las 05:29:54 horas, desconociéndose lo que habría acontecido en dicho periodo de tiempo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0108.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] por la caída sufrida en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH, quien alegó que esta se produjo debido a que el personal de LAP jaló con fuerza la bandeja que entregó luego de pasar el respectivo control de seguridad y debido a la demora para brindarle la atención médica que requería; supuestos de reclamo vinculados con la calidad del servicio y daños en perjuicio de los usuarios, contenidos en los incisos c) y d)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de LAP) y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de LAP respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta C-LAP-COM-2021-0108 fue notificada al señor [REDACTED] el 27 de octubre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de noviembre de 2021.

1 Reglamento de Reclamos de LAP

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios. Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

(...)

c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora.

d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRÁN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora".

2 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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 OSITRÁN.

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 OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados. Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

4 Reglamento de Reclamos de LAP

"10.4 Medios Impugnatorios:

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

(...)

b. Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución".

5 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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".

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firmat(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



iii.- El señor **FICHERO** apeló con fecha 15 de noviembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

10. Por otro lado, como 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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Cuestión previa

12. Mediante escritos del 26 de enero de 2024, el señor **FICHERO** y LAP, respectivamente, solicitaron informar oralmente ante este Tribunal los argumentos de su defensa en el presente procedimiento administrativo.
13. Sobre el particular, cabe señalar que, a lo largo del procedimiento, tanto en su primera como segunda instancia, ambas partes han expuesto los fundamentos de su defensa, así como presentado diversos documentos en calidad de medios probatorios.
14. Atendiendo a lo expuesto, este Tribunal aprecia que, en base a la documentación presentada y los argumentos planteados por las partes, se cuenta con los elementos de juicio necesarios y suficientes para resolver la materia en controversia con plena convicción.
15. En consecuencia, conforme a lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁷, corresponde la denegatoria del pedido de informe oral formulado por el señor **FICHERO** y LAP.

III.2.1 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

16. 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 N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público

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".*

⁷ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

Artículo 60°

(...)

La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días a la fecha de su realización y de ser el caso, la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización, la cual será concedida por el Tribunal de Solución de Controversias de considerar oportuno y necesario contar con elementos de juicio adicionales para la emisión de su pronunciamiento; caso contrario, procederá a resolver la apelación con los medios probatorios presentados por las partes a lo largo del procedimiento. (...)"

"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."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

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 OSITRÁN.

(...).”

[El subrayado es nuestro]

17. 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]

III.2.2 Respeto de la probanza de los daños

18. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios establece lo siguiente:

“Artículo 7.- Derechos del Usuario. -

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”.

19. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos.
20. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
21. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.

Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída.”

[El subrayado es nuestro]

22. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
23. En este punto es importante considerar que el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *“la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inexecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso”*.
24. Es importante precisar que al estar LAP obligada a brindar servicios aeroportuarios en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.
25. Asimismo, en el presente caso, el señor [REDACTED] a efectos de acreditar que LAP no cumplió con su deber genérico de cuidado en la prestación de sus servicios, debió probar que el daño alegado se produjo como consecuencia de la actuación del personal de dicha Entidad Prestadora.
26. En esa misma línea, 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.

III.2.3. Sobre los hechos materia de reclamo

Sobre la presunta responsabilidad de LAP en el accidente del señor [REDACTED]

27. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que el 31 de agosto de 2021, sufrió una caída en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH luego de culminar la revisión de su equipaje de mano, precisando que el trabajador de LAP que recibió la bandeja que había utilizado para depositar sus pertenencias, la jaló con fuerza, lo que ocasionó que perdiera el equilibrio, que tropezara con su maleta y cayera al suelo.



28. Añadió que el diagnóstico de su lesión fue "fractura de rótula" y que, si bien la atención del personal de seguridad de LAP fue inmediata, hubo demora en brindarle la atención médica que requería, permaneciendo 26 minutos en el lugar del accidente sin recibirla. Asimismo, alegó que existió demora en su traslado al Hospital Luis Negreiros Vega (en adelante, Hospital Negreiros), en tanto que el accidente se produjo aproximadamente a las 5:20 horas y la ambulancia lo trasladó al referido hospital minutos después de las 6:00 horas.
29. Por su parte, LAP señaló que el accidente no le resultaba imputable, pues la caída se produjo debido a una acción involuntaria del señor [REDACTED] quien luego de entregar la bandeja tropezó con su maleta.
30. Añadió que la caída del señor [REDACTED] se produjo a las 5:22 horas y que el personal médico lo atendió a las 5:30 horas, es decir, luego de pocos minutos, y que si bien su traslado en una ambulancia hacia el Hospital Negreiros se produjo aproximadamente a las 5:54 horas, ello se debió a que el personal médico de Cardio Móvil le realizó una evaluación médica exhaustiva, necesaria para determinar si correspondía realizar dicho traslado o no.
31. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, mediante Oficio N° 059-2022-STO-OSITRÁN, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a LAP la remisión del video o videos del accidente sufrido por el señor [REDACTED] en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH y mediante escrito del 23 de marzo de 2022, LAP cumplió con presentar 5 videos, identificados por la Secretaría Técnica del Tribunal como video 1, video 2, video 3, video 4 y video 5.
32. De la visualización del video 1 presentado por LAP, se aprecia que a las 05:22 horas del 31 de agosto de 2021, al retirarse del Puesto de Control de Seguridad, el señor [REDACTED], quien empujaba con la mano izquierda una maleta con ruedas, se acercó a una pila de bandejas con la intención de dejar sobre ella la que había utilizado para depositar sus pertenencias, siendo que, instantes antes de soltarla por completo, un trabajador de LAP, que se encontraba en ese lugar ordenando bandejas, la tomó y terminó de colocarla sobre la pila.
33. Asimismo, se observa que, luego de dejar la bandeja sobre la pila, el señor [REDACTED] continuó con su desplazamiento normal, llegando a dar dos pasos más, instante en el cual trastabilló y cayó al suelo, sobre su maleta.
34. En ese sentido, si bien el señor [REDACTED] ha señalado a lo largo del procedimiento que el trabajador de LAP recibió la bandeja jalándola bruscamente, lo que habría ocasionado que perdiera el equilibrio y cayera al suelo; de la visualización del video 1 captado por las cámaras de seguridad del AIJCH, no se aprecia que dicho trabajador haya recibido la bandeja de manera inadecuada, esto es, jalándola bruscamente, no pudiendo calificarse dicha acción como insegura.
35. Por el contrario, como se ha indicado anteriormente, del referido video se aprecia que, luego de entregar la bandeja, el señor [REDACTED] continuó con su desplazamiento, y después de dar dos pasos más, trastabilló y cayó al suelo, sobre su maleta; verificándose claramente que el accionar del trabajador de LAP no tuvo incidencia en la ocurrencia del accidente.
36. En este punto, cabe señalar que, si bien en sus alegatos finales el señor [REDACTED] manifestó que no le fue posible amortiguar la caída apoyando su mano en la banda transportadora del Puesto de Control de Seguridad, debido a la presencia de bandejas sobre ella, situación que representaría una condición insegura en esta zona del aeropuerto; de la visualización del video 1 no se aprecia que la presencia de las bandejas sobre dicho aparato hayan impedido al usuario tratar de amortiguar su caída, pues este



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

puso su mano sobre la banda transportadora al momento de caer, como habría sido su intención.

37. Asimismo, en relación con la alegación de que en las imágenes captadas por las cámaras de seguridad se apreciaría que luego del accidente: (i) un trabajador de LAP frotó con sus pies el piso cercano al lugar del accidente; y, (ii) que dicho trabajador se aproximó a otro para hablarle al oído, a fin de evitar ser escuchado por terceros; motivo por el cual no podría descartarse que el piso estuviera mojado; cabe señalar que dicha alegación constituye una mera especulación, no existiendo medios probatorios que permitan arribar válidamente a dicha conclusión.
38. Consecuentemente, no encontrándose acreditado que la caída sufrida por el señor [REDACTED] se produjo como consecuencia de algún inadecuado accionar del personal de LAP, no corresponde atribuirle responsabilidad por dicho hecho.

Sobre la presunta demora en la atención médica y en el traslado al hospital

39. Adicionalmente, el señor [REDACTED] manifestó que hubo demora en brindarle la atención médica que requería, permaneciendo 26 minutos en el lugar del accidente sin recibirla. Asimismo, alegó que existió demora en su traslado al Hospital Negreiros, en tanto que el accidente se produjo aproximadamente a las 5:20 horas y la salida de la ambulancia hacia el referido hospital se habría producido minutos después de las 6:00 horas.
40. Al respecto, de la visualización del video 1 presentado por LAP, se aprecia que la caída del señor [REDACTED] se produjo a las 5:22 horas del 31 de agosto de 2021, así como también que a las 5:23 horas, el personal de seguridad del AIJCH ya se encontraba presente en el lugar del accidente, habiendo colocado un biombo a las 05:25 horas a fin de delimitar dicho espacio.
41. Asimismo, en el video 2 presentado por LAP, se observa que el personal de Cardio Móvil llegó al lugar del accidente a las 05:30 horas, a fin de brindar atención médica al señor [REDACTED] es decir, 8 minutos después de producida la caída.
42. Adicionalmente, en el video 3 presentado por LAP, se observa que el traslado del señor [REDACTED] en una camilla desde el lugar del accidente (Puesto de Control de Seguridad) hasta la ambulancia que se encontraba en los exteriores del AIJCH inició a las 05:50 horas, esto es, 20 minutos después de iniciar la atención médica, verificándose que la ambulancia inició su desplazamiento con dirección al Hospital Negreiros a las 05:55 horas.
43. En el expediente obra el documento denominado "Hoja de Atención Médica" en el cual el personal médico de Cardio Móvil que atendió al señor [REDACTED] el médico [REDACTED] [REDACTED] y el paramédico [REDACTED] (S.), dejó constancia de los datos personales del paciente, sus antecedentes de salud, síntomas principales, exploración neurológica, funciones vitales, el resultado de la evaluación practicada e impresión diagnóstica, conforme se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

IMAGEN 1: Hoja de Atención Médica elaborada y suscrita por personal médico de Cardio Móvil

45

	HOJA DE ATENCIÓN MÉDICA (GENERAL)	Código: CAR.SE.CIE.FO.001.01
		Publicación: Febrero de 2020
		Estado: Vigente
		Página: 1 de 3

N° DE HISTORIA: 907

Fecha: 31/05/20 Tiempos: Recep. Llamada: 05:23 Inicio de Atención: 05:27 Fin de Atención: 07:42
 Solicitante: CCO Unidad N°: 44 Operadora: MLV
 Ubicación de la Unidad: E.M.

Apellido Paterno: [Redacted] Apellido Materno: [Redacted] Nombres: [Redacted] M Sexo: 68 años Edad

Destino: CONTROL DE SAUJAS Teléfono: [Redacted]

Referencia: LATM / Pucallpa Lima Arequipa 2105

Antecedentes personales: R.A.M. (X) E.U.R. () T.E. (X) Ombros
 Patologías: Niña Niña

Motivo de Llamado: Caída, dolor rotatorio Horas:

Síntomas Principales: Paciente refiere dolor rotatorio en la cabeza con onset brusco en la caída y pérdida de conciencia momentánea y dolor de medula cervical.
 Otros Síntomas:

Exploración neurológica:

Escala Coma de Glasgow: 15 Respuesta ocular: 4
 Respuesta motora: 6 Respuesta verbal: 5

Funciones Vitales: PA: 110/75 FC: 82 F.R.: 18 T°: 36.7°C

Hallazgos del examen: *MNI: Signo de la maniobra activa y pasiva de actividad rotatoria Biquida de palpa de puerperales y dolor a la palpación activa*

En caso de ser gestante: latidos cardíacos Movimiento fetal Edad gestacional

En caso de quemaduras: Marcar con X el área quemada.

1° grado Cabeza y

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 181-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00050-2024-TSC-OSITRAN

46

AMBULANCIA CARDIO <i>móvil</i>	HOJA DE ATENCIÓN MÉDICA (GENERAL)		Código: CAR, SE, CIE, FO, 001, 01
			Publicación: Febrero de 2020
			Estado: Vigente
			Página: 2 de 3

Impresión Diagnóstica: *1/2 Insuficiencia cardíaca* CIE 10 *S83.1*
1/2 Fractura de tibia CIE 10 *S82.0*
 CIE 10

Plan de Trabajo: *Traslado a Hospital Negreiros*

FARMACOS Y BIOMEDICOS DE EMERGENCIA UTILIZADOS EN ATENCIÓN:

(Debe ser llenado con totalidad de lo utilizado con carácter de obligatoriedad por el paramédico)

Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:

FARMACOS ENTREGADOS PARA TRATAMIENTO DE EMERGENCIA:

(Debe ser llenado con totalidad de lo utilizado con carácter de obligatoriedad por el paramédico)

Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:
Item	Cant.:	Item	Cant.:

Servicio Calificado como: Emergencia Urgencia Consulta

Traslado tipo (marcar con un círculo): I. II. III.

Observaciones:

EVOLUCIÓN: Mejorado No Mejorado Estacionario Fallecido

Se queda en domicilio Se traslada a *Hospital Negreiros*

Hora de inicio de traslado: *05:30* Hora de fin de traslado: *06:04*

*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo.

- 44. Asimismo, conforme se puede apreciar, el personal médico de Cardio Móvil que atendió al señor ██████ consignó que la ambulancia arribó al Hospital Negreiros a las 6:04 horas.
- 45. En ese sentido, tomando en consideración que la atención médica en el lugar de accidente dentro de las instalaciones del AIJCH inició a las 05:30 horas y que el traslado del señor ██████ al Hospital Negreiros se inició a las 05:50 horas; se constata que este permaneció en el lugar del accidente bajo evaluación del personal de Cardio Móvil por un lapso de 20 minutos.
- 46. Sobre este extremo del reclamo, LAP señaló que antes de que el personal médico de Cardio Móvil estuviera en condiciones de determinar el traslado del señor ██████ al

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Hospital Negreiros, fue necesario realizar una evaluación exhaustiva de su cuadro de salud.

47. Al respecto, cabe señalar que de la revisión de la "Hoja de Atención Médica" antes citada, se constata que durante el lapso que el señor [REDACTED] permaneció en el lugar del accidente, esto es, 20 minutos, recibió atención médica por parte del personal de Cardio Móvil.
48. En efecto, en dicho documento se dejó constancia de los antecedentes de salud del señor [REDACTED] los síntomas que presentaba en el momento de la atención médica, los resultados de la evaluación neurológica practicada y de sus funciones vitales, los hallazgos del examen físico realizado, arribándose a la impresión diagnóstica de luxación y fractura rotuliana, consignándose finalmente en el ítem correspondiente al Plan de Trabajo la necesidad de su traslado al Hospital Negreiros.
49. En ese sentido, se advierte que el periodo de tiempo que el señor [REDACTED] permaneció en el lugar del accidente entre el inicio de la atención médica y su traslado al hospital estuvo justificado por la evaluación médica realizada por el personal de salud encargado de su atención a efectos de determinar la idoneidad de su traslado a un establecimiento de salud.
50. Consecuentemente, tomando en consideración que la atención médica fue brindada al señor [REDACTED] 8 minutos después del accidente y que el traslado a un establecimiento de salud se realizó 20 minutos después de iniciada dicha atención médica; se desprende que no hubo demora en la ejecución de ambas acciones.
51. En este punto, cabe precisar que, contrariamente a lo señalado por el señor [REDACTED] en su escrito de alegatos, esto es, que el tiempo que permaneció en el lugar del accidente no recibió atención médica; de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCH se verifica que sí recibió atención médica durante dicho lapso, conforme ha sido detallado precedentemente.
52. Asimismo, de la revisión de la "Hoja de Atención Médica" antes citada, se aprecia que el personal médico dejó constancia de que el señor [REDACTED] refirió lo siguiente: "Paciente refiere que pasajero lo embiste con maleta provocando su caída (...)", esto es, que el señor [REDACTED] manifestó que la causa del accidente fue una distinta a la que ha alegado a lo largo del presente procedimiento. La "Hoja de Atención Médica" fue suscrita, además del personal médico que atendió al usuario, por un familiar del señor [REDACTED] señor [REDACTED] a.
53. Finalmente, en cuanto al cuestionamiento del señor [REDACTED] referido a que los videos presentados por LAP no contendrían imágenes de lo que ocurrió entre las 05:26:19 horas y las 05:29:54 horas, desconociéndose lo que habría acontecido en dicho periodo de tiempo; corresponde precisar que las imágenes correspondientes a ese lapso sí se encuentran registradas en el material fílmico presentado por LAP, concretamente en el video 5, apreciándose en ellas la realización de coordinaciones del personal de LAP previas al arribo del personal médico.
54. Consecuentemente, no habiéndose acreditado demora en la atención médica que el señor [REDACTED] requería recibir en las instalaciones del AIJCH o en su traslado al Hospital Negreiros, corresponde desestimar este extremo del reclamo.
55. Atendiendo a las consideraciones expuestas, no habiéndose acreditado que la caída sufrida por el señor [REDACTED] en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCH se produjo como consecuencia de un inadecuado accionar del personal de LAP, alguna demora en la atención médica que este requería recibir o en su traslado al Hospital



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 181-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00050-2024-TSC-OSITRÁN

Negreiros; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2021-0108, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° C-LAP-COM-2021-0108 expedida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que desestimó el reclamo presentado por el señor **[REDACTED]**, al no haberse acreditado que el accidente materia de reclamo se produjo debido a un inadecuado accionar del personal de la Entidad Prestadora; alguna demora en la atención médica que el usuario requería recibir o en su traslado al Hospital Luis Negreiros Vega.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor **[REDACTED]** y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (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 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024

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>

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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."

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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 (...)"