



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- ii.- Al llegar a la puerta de embarque recordó "no haber recogido" de la banda de seguridad (al lado del arco de seguridad), sus pertenencias, por lo que se dirigió al personal LAP a informar lo sucedido, solicitándole que este se comunique con el responsable de las cámaras de seguridad, para que identifique a la persona que tomó sus pertenencias.
- iii.- Afirma, el señor [REDACTED], que pasaron varios minutos antes de que el personal de las cámaras de seguridad del AIJCh identifique a la persona que habría tomado sus pertenencias, señalándole que se encontraba en el módulo de aerolínea LAN PERÚ (en adelante, LAN) cuyo destino era hacia la ciudad de Arequipa-Juliaca.
- iv.- Sin embargo, los responsables de la línea aérea le indicaron que, si bien, el avión aún estaba en tierra, ya se había hecho el cierre del vuelo. No obstante, el personal de seguridad de LAP le habría señalado que llamarían a Arequipa y Juliaca para que la persona identificada pueda ser detenida, solicitando para ello la colaboración de la empresa aérea.
- v.- El personal de LAP le habría solicitado su nombre y teléfono completo para que lo mantenga informado, indicándole que no era necesario que se quedara para formalizar la denuncia, que el sujeto ya estaba identificado y que lo llamaría apenas tenga su laptop. Sin embargo, hasta la fecha del reclamo, esperó sin noticia alguna sobre su computador.
- vi.- Su reacción y comunicación al personal de seguridad de LAP fue lo suficientemente pronta (de 3 a 5 minutos de haber dejado las pertenencias en la banda de seguridad).
- vii.- Tratándose de la comisión de un delito flagrante (hurto), y existiendo evidencia documental suficiente de los hechos (la filmación de las cámaras corroboran la veracidad de lo dicho), que identificaron al autor, el personal de seguridad pudo solicitar el ingreso al avión con destino a Juliaca - Arequipa, puesto que aún estaba en pista.
- viii.- En el supuesto negado que haya sido imposible abordar el avión, era responsabilidad del personal de seguridad de LAP comunicar el delito a la PNP de los aeropuertos de Juliaca y Arequipa, para que detengan al sujeto y recobren sus pertenencias.
- ix.- LA TUUA incluye el uso del aeropuerto y la seguridad mínima diligente.
- 2.- Con fecha 29 de noviembre de 2012, el señor [REDACTED] de la Gerencia de Regulación de LAP, comunicó vía correo electrónico al señor [REDACTED] que en virtud del artículo 41 del Reglamento de Reclamos de



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

OSITRAN, y considerando a la complejidad del reclamo presentado, LAP extendió el plazo de atención por 15 días útiles adicionales, informando que el plazo de respuesta vencería el 20 de diciembre de 2012.

- 3.- Con fecha 4 de diciembre de 2012, el señor [REDACTED], a través de un correo electrónico, solicitó la aplicación del silencio administrativo positivo (en lo sucesivo, el SAP) respecto de su reclamo, considerando que la prórroga del plazo para resolver el reclamo comunicada por el señor [REDACTED] sería ineficaz por lo siguiente:
- i.- No está suscrita por el Gerente General de LAP o representante que este designe. En todo caso, no se le notificó del otorgamiento de representación del señor [REDACTED] quien notificó la decisión de prórroga, lo que viciaría su ulterior designación.
 - ii.- Aun cuando hubiese estado suscrita por el Gerente General o un representante válidamente delegado (con comunicación expresa al reclamante para que las decisiones del segundo tengan valor), la ampliación carece de motivación, al no haberse indicado y valorado de manera expresa los medios probatorios actuados que sustentan dicha decisión y de las normas legales aplicables al caso.
- 4.- Con fecha 19 de diciembre de 2012 LAP notificó la carta N° LAP-GRE-C-2012-00467, mediante la cual declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- LAP diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no obstante, los responsables principales del cuidado de sus pertenencias, son los usuarios, es decir, los pasajeros y acompañantes.
 - ii.- Conforme se ha pronunciado anteriormente el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, cuando un usuario no guarda diligencia ordinaria sobre el cuidado de sus bienes, la entidad prestadora no es responsable por el extravío de aquellos. Por tanto, el señor [REDACTED] es quien estaba en mejor posición para cuidar sus pertenencias.
 - iii.- Respecto del personal de seguridad de LAP, señala que le habría prestado ayuda de manera inmediata para la búsqueda de sus pertenencias, informando al Centro de Control de Operaciones, para que, a través de la revisión de las imágenes registradas en sus cámaras, ubique a la persona que se habría llevado dichas pertenencias.
 - iv.- De acuerdo con su Gerencia de Seguridad Aeroportuaria, cuando el señor [REDACTED] comunicó a su personal de seguridad de la pérdida de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

sus pertenencias, la "... *persona sospechosa del hurto ya se encontraba abordando su avión...* ".

- v.- Afirma que el operativo que realiza su personal de seguridad, para la recuperación de los objetos sustraídos en sus controles de seguridad, puede no tener resultados positivos, dado que el periodo de tiempo que demande dicha labor dependerá de la información que se le proporcione al Centro de Control de Operaciones.
 - vi.- Respecto a las coordinaciones realizadas con el personal de la aerolínea, el jefe de aeropuertos de LAP se acercó, de manera inmediata, a dicho personal, pero este le informó que la aeronave estaba próxima a despegar, por lo que no era posible el acceso.
 - vii.- De acuerdo con lo dispuesto por la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil, en su numeral 74.2, literal a), el comandante de la aeronave es la única autoridad a bordo, responsable de la conducción y seguridad de esta, y de su tripulación.
 - viii.- En ese sentido, ninguna persona distinta al comandante de la aeronave, tiene la autoridad para ordenar la apertura de la puerta y el ingreso de personas a esta.
 - ix.- Finalmente, afirma que al encontrarse, el pasajero sospechoso, dentro de la aeronave, la aerolínea era la única responsable de comunicar a la autoridad pertinente lo ocurrido a fin de que esta última tome las acciones respectivas; por tanto, el personal de LAP habría cumplido con informar al personal de LAN de los hechos ocurridos a efectos de que estos procedan a intervenir al mencionado pasajero.
- 5.- Con fecha 9 de enero de 2013, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP, solicitando que se declare fundado, reiterando, para ello, los argumentos contenidos en su reclamo y en su correo de fecha 4 de diciembre de 2012 respecto de la aplicación del SAP, agregando, además, lo siguiente:
- i.- Si bien el AIJCh es una infraestructura de uso público, la pérdida de las pertenencias se dio en la faja de seguridad, no en cualquier instalación (pasillos, sala de espera), con lo que fácticamente estaban bajo su entera y absoluta responsabilidad.
 - ii.- En consecuencia, la diligencia ordinaria sobre el cuidado del bien, radicaba exclusivamente en el personal de LAP hasta que sean recibidos por el usuario, mientras no suceda eso, el cuidado correspondía al mencionado personal.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- iii.- No se ha probado que el maletín haya sido cogido por un tercero, tal como lo indica LAP. Asumiendo este hecho como cierto, la responsabilidad de la entidad prestadora es inequívoca, puesto que no actuó de manera diligente para recuperar el maletín, debiendo en el acto, en tanto era evidente la comisión de un delito, dar parte a la Policía Nacional y hacer las coordinaciones del caso con el personal de LAN para lograr la captura respectiva.
- iv.- LAP debe estar en condiciones de probar, tal como afirma, que el Jefe del Aeropuerto le indicó al personal de LAN las características físicas del sospechoso y que dio parte a la Policía Nacional sobre la comisión de un delito, puesto que tenían la prueba plena (imágenes tomadas por la cámara de seguridad), que avalaban la comisión de un delito.
- v.- Con lo dicho se prueba la "indiligente" (sic) actuación pronta por parte del personal de LAP, siendo posible considerar una culpa inexcusable al no dar aviso a las autoridades policiales para dar con el responsable del delito cuya prueba estaba "en sus manos"

6.- El 30 de enero de 2013, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y su correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos que sustentaron su decisión de declarar improcedente el reclamo del señor [REDACTED] y agregando lo siguiente:

- i.- Conforme al numeral 10.3 del Reglamento de Reclamos de LAP, las cartas de respuesta de dicha entidad prestadora son suscritas por el Gerente General o por el representante que este designe.
- ii.- Asimismo, LAP afirma, que conforme al artículo 9 de dicho reglamento, el órgano responsable de conocer y analizar los reclamos interpuestos por los usuarios es la Gerencia General de la entidad prestadora y/ o el representante designado. Por ello, afirma que "*...las áreas que conforman la Gerencia General de la Entidad Prestadora pueden avocarse al conocimiento, análisis e investigación de los hechos que motivaron la presentación del reclamo, así como pronunciarse sobre el mismo...*".
- iii.- De acuerdo con la organización interna de LAP, forma parte de la Gerencia General, entre otros, la Gerencia de Regulación que "*como área encargada de atender los reclamos presentados por los usuarios, está designada por el Gerente General para que cualquiera de sus miembros pueda dirigirse a los usuarios a través de cartas y correos electrónicos...*".
- iv.- La comunicación de la ampliación del plazo es un acto de mero trámite que no limita ni afecta los derechos del señor [REDACTED] lo que significa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

que, en concordancia con el artículo 6 de la Ley N° 27444 y el numeral 10.3 del Reglamento de Reclamos de LAP, debe tener una motivación concisa y concreta.

v.- La exigencia de motivación para la ampliación implicaba la cita expresa de la fuente normativa pertinente y la expresión del sentido por el que se dispone extender el plazo. Así, el correo electrónico cumple con lo indicado, al citar el artículo 41 del Reglamento General de Reclamos y señalar que por la complejidad de la materia es necesario extender el plazo para emitir la resolución que ponga fin a la primera instancia.

7.- Con fecha 4 de abril de 2013, se realizó la audiencia de conciliación con asistencia de ambas partes, sin que se pudiera llegar a acuerdo alguno, por lo que la vista de la causa se llevó a cabo al día siguiente con asistencia de la representante de LAP.

8.- Mediante correo electrónico de fecha 25 de abril de 2013, LAP remitió el MEMORÁNDUM LAP-GG-2012-00084 (en adelante el Memorandum), mediante el cual su Gerente General, otorgó las facultades necesarias para que, en su representación, diversos trabajadores, entre ellos el señor [REDACTED], puedan expedir cualquier acto relacionado con la tramitación o continuación del procedimiento de reclamación, así como también, para conocer, analizar e investigar los reclamos interpuestos por los usuarios en primera instancia.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9.- Son cuestiones en discusión a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:

i.- Analizar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la carta LAP.

ii.- De cumplirse con los requisitos formales del recurso de apelación, corresponde determinar si el reclamo es procedente.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

10.- De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²,

¹ Reglamento de Reclamos de LAP, aprobado mediante Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN.

² "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:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

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 administrativo que se pretende impugnar.

11.- Por otro lado, el artículo 212 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que vencido el plazo para interponer los recursos administrativos, se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto³.

12.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

i.- La carta de LAP que contiene su decisión de declarar infundado el reclamo le fue notificada al señor [REDACTED] el 19 de diciembre de 2012.

ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que el señor [REDACTED] interponga su recurso de apelación venció el 15 de enero de 2013.

iii.- El señor [REDACTED] presentó su recurso administrativo el 9 de enero de 2013, evidenciándose que lo interpuso en el plazo exigido normativamente.

13.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444, al tratarse de cuestiones de diferente interpretación de las pruebas, respecto a que si corresponde que LAP asuma responsabilidad por la pérdida de las pertenencias del señor [REDACTED]

14.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones

(...)

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

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación.

³ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

"212.- Acto Firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto (...)."

⁴ Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 209.- 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".

Página 7 de 14

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

planteadas por las partes tanto en su recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

Sobre el silencio administrativo positivo

15.- Como se señaló, el señor [REDACTED] manifestó que habría operado el SAP, respecto del reclamo presentado, puesto que la prórroga con la cual LAP amplió el plazo para resolver dicho reclamo, no fue suscrita por el Gerente General de la entidad prestadora o en su defecto por un representante debidamente designado por esta y, que además, dicha prórroga no se encontraba debidamente motivada.

16.- Al respecto, este Tribunal verificó que a través del mencionado Memorándum, el Gerente General de LAP otorgó al señor [REDACTED] las facultades necesarias para emitir la prórroga de 15 días adicionales para que se resuelva el reclamo del señor [REDACTED]

17.- Por otro lado, el señor [REDACTED] ha manifestado que la mencionada prórroga carece de motivación, al no haberse indicado y valorado de manera expresa los medios probatorios actuados que sustentan dicha decisión y de las normas legales aplicables al caso.

18.- Sobre el particular, el numeral 6.1 y 6.4.1 del artículo 6 de la LPAG, establecen lo siguiente:

"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

(...)

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento (...)"

19.- De lo señalado en el párrafo anterior se colige que, la ampliación de un plazo forma parte de aquellas decisiones que tienen como finalidad impulsar el proceso, puesto que es un instrumento que busca coadyuvar dentro del marco legal a la preparación la decisión final a tomarse por parte de la administración, por lo que resulta evidente que es un acto de trámite.

20.- Respecto a la falta de motivación de los actos administrativos, MORÓN URBINA señala lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

*"...la exigencia de la motivación naturalmente varía de intensidad según la clase de resolución que se trate. Así, se presenta con todo su rigor cuando se trata de actos afectivos o limitativos de derechos fundamentales (...)...si se trata de definir la improcedencia de peticiones concretas de los administrados o manifestar alguna expresión singular dentro de cuerpos colegiados, los que se aparten del criterio seguido en los precedentes..."*⁶

21.-Asimismo, sobre los actos de trámite DANÓS ORDOÑEZ, manifiesta lo siguiente:

*"Por regla general los actos de trámite no son impugnables en forma directa o autónomamente antes que se produzca la resolución final (definitiva), por las siguientes razones: (i) porque no expresan voluntad definitiva de la Administración Pública; (ii) porque no producen efectos de resolución, dado que no se pronuncian sobre el fondo del asunto, puesto que se trata de simples eslabones de un pronunciamiento en el que se remitirá un acto decisorio final, y principalmente, (iii) porque no inciden en forma efectiva y suficiente sobre la esfera jurídica de los particulares, alterando, modificando y/o extinguiendo sus derechos"*⁷

22.-En ese sentido, es cierto que el Reglamento de Reclamos de LAP y el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, establecen que el acto por el cual se emite la prórroga debe estar debidamente motivada, sin embargo, para que surta sus efectos, no implica que la exigencia en la fundamentación sea igual a aquellos actos decisorios que estén destinados a producir efectos sobre los intereses o derechos de los administrados.

23.-En consecuencia, este Colegiado considera que, en este caso, la exigencia establecida el numeral 6.1 del artículo 6 de la LPAG, no resulta de aplicación al acto que valida la prórroga, siendo suficiente que la entidad prestadora señale la razón por la cual extiende el plazo establecido para resolver, puesto que no se esta pronunciando respecto de las pretensiones del señor [REDACTED]

24.-En tal sentido, la solicitud de aplicación del SAP por parte del señor [REDACTED] resulta improcedente.

Sobre la normativa aplicable

25.-Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hecho materia del presente reclamo que, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁸.

⁶ MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica, Lima 2011, p. 161.

⁷ DANÓS ORDOÑEZ, Jorge, "La Impugnación de los Actos de Trámite en el Procedimiento Administrativo y la Queja", Derecho y Sociedad. Lima, 2007, num 28.



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





- 26.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁹.
- 27.- El señor [REDACTED] es un usuario que se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social¹⁰.
- 28.- La relación jurídica que existe entre la entidad prestadora y el apelante consiste en que la primera es proveedora de la infraestructura y la segunda es usuaria de ella¹¹. En ese contexto, LAP como concesionario del AIJCh está obligado a brindar determinados servicios a los pasajeros de tránsito de acuerdo al anexo 3¹² y 14¹³ del Contrato de Concesión.

⁸ Código del Consumidor

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

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

⁹ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

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

¹⁰ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

¹¹ Código del Consumidor

"Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica".

¹² Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez"

ANEXO 3 Operaciones que se llevan a cabo en el Aeropuerto

2.1.5. Sala de Pasajeros en Tránsito.

Ambiente especialmente acondicionado para pasajeros que realizan conexiones o escalas de vuelos internacionales.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

29.-En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

Sobre los hechos materia de reclamo

30.-De acuerdo con lo establecido por el TSC en los expedientes N° 030-2010-TSC-OSITRAN y 003-2011-TSC-OSITRAN, es deber de LAP garantizar niveles óptimos de seguridad sobre todas las áreas del AIJCh, lo cual implica que efectúe dos prestaciones generales:

- I.- Implementar un programa óptimo de seguridad integral del AIJCh¹⁴; y
- II.- Prevenir y responder los actos ilícitos (agresiones, secuestros, hurtos, actos de interferencia, etc.)

31.-El caso concreto trata sobre el extravío y posterior sustracción de las pertenencias del señor ██████ en la zona de seguridad del AIJCh, debido a que este se olvidó de retirarlos.

32.-Al respecto, este colegiado considera que era el propio señor ██████ quien estaba en mejor posición para evitar la pérdida de sus pertenencias, puesto que en todo momento tuvo el control efectivo sobre aquellas.

33.-El señor ██████ como acreedor del servicio de seguridad en el AIJCh, debió actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus bienes; no obstante, de acuerdo a los recaudos que obran en el expediente administrativo, y de lo alegado por las propias partes, el apelante no procedió de esa manera, situación que ocasionó la pérdida de sus pertenencias cuya devolución reclama.

34.-Ahora bien, el artículo 104 del Código del Consumidor establece que cuando el proveedor logra acreditar la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, el proveedor queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a este¹⁵.

¹³ ANEXO 14 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

"Matriz de los Servicios/Operaciones de la Aviación Civil Peruana y Normas requeridas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
4.5 Seguridad Aeroportuaria
4.5.1. Seguridad Interna.
4.5.2. Seguridad Externa

¹⁴ Sobre este particular, puede apreciarse que LAP ha emitido políticas de seguridad claras, tal como consta del Programa de Seguridad del AIJCh, cuyo acápite 10.4 contiene requisitos claros exigibles a los explotadores aéreos sobre la participación activa en el resguardo de la seguridad aeroportuaria.

¹⁵ Código del Consumidor

"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

(...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 35.-Asimismo, de conformidad con el artículo 1327 del Código Civil¹⁶ si el acreedor está en posibilidad de evitar un perjuicio actuando con diligencia ordinaria y no lo hace, no tiene derecho al resarcimiento.
- 36.-En virtud de lo anterior, no se ha acreditado responsabilidad de la entidad prestadora respecto de la pérdida de las pertenencias del señor [REDACTED]. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta de LAP, mediante la cual se desestimó el reclamo del mencionado apelante.
- 37.-No obstante a lo acotado, del expediente administrativo se verifica que ambas partes reconocen que las pertenencias del señor [REDACTED] fueron sustraídas por un pasajero. Al respecto, cabe señalar que la ley penal vigente sanciona el apoderamiento de los bienes extraviados en el artículo 192 del Código Penal¹⁸, bajo el tipo penal de Apropiación Irregular. En consecuencia, cuando el apelante comunicó a LAP el extravío de sus pertenencias, puso en alerta de la probable comisión de un hecho ilícito por parte de un tercero no determinado, en su perjuicio.
- 38.-A propósito de las prestaciones de seguridad indicadas en el considerando 30, puede apreciarse que la segunda consiste en evitar la comisión de un hecho ilícito y responder adecuadamente ante la comisión de este. La respuesta a un acto ilegal puede darse *ex post*, con la finalidad de disminuir los efectos del hecho perjudicial o, si fuera posible, reponer las cosas al estado anterior; es decir, el deber de brindar seguridad no se agota durante la prestación del servicio de embarque, sino que se extiende a otorgar las facilidades necesarias para la recuperación de los objetos extraviados.
- 39.-Por tanto, la conducta que se podría esperar de una entidad prestadora en las circunstancias expuestas, en atención a la denuncia del extravío de las pertenencias del señor [REDACTED] (o la posible comisión del Delito de

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado

(...)"

¹⁶ **Código Civil**

"Artículo 1327.- Liberación del resarcimiento

El resarcimiento no se debe por los daños que el acreedor habría podido evitar usando la diligencia ordinaria, salvo pacto en contrario".

¹⁸ **Código Penal**

"Artículo 192.- Apropiación irregular

Será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años o con limitación de días libres de diez a veinte jornadas, quien realiza cualquiera de las acciones siguientes:

- 1.- *Se apropia de un bien que encuentra perdido o de un tesoro, o de la parte del tesoro correspondiente al propietario del suelo, sin observar las normas del Código Civil.*
- 2.- *Se apropia de un bien ajeno en cuya tenencia haya entrado a consecuencia de un error, caso fortuito o por cualquier otro motivo independiente de su voluntad".*



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

Apropiación Irregular), implicaría que la entidad prestadora deba asistir al agraviado en realizando el mayor número de diligencias posibles a efectos de lograr, en la medida que se pueda, una rápida restitución del bien a la esfera de dominio del apelante.

- 40.-Del expediente administrativo, se verifica que el señor [REDACTED] ha cuestionado el accionar por parte de LAP en relación con la asistencia de este último en el recupero de sus pertenencias. Por su parte, la entidad prestadora señaló que realizó las coordinaciones necesarias para la identificación de la persona que cogió dichas pertenencias y con la aerolínea en las que el mencionado pasajero habría viajado.
- 41.-Ciertamente, LAP no ha acreditado que brindó una oportuna atención a lo comunicado por el señor [REDACTED], ni que realizó todos los actos mencionados a lo largo del procedimiento, situación con la que se demuestra que dicha entidad prestadora no actuó de forma idónea, pues debió haber atendido al apelante de manera rápida en el recupero de sus pertenencias.
- 42.-Sobre el particular el Manual de Organización y Funciones vigente¹⁹ establece que la Gerencia de Supervisión es la responsable de supervisar la gestión de las Entidades Prestadoras, verificando el cumplimiento de los estándares de servicio, y de sus obligaciones contractuales y legales relacionadas con la seguridad y, de ser el caso, instruir el procedimiento correspondiente; además de actuar como órgano instructor y administrar los procedimientos administrativos sancionadores. Además procesa las denuncias que se presenten sobre la gestión de las entidades prestadoras.
- 43.-Siendo esto así, corresponde que se remitan los actuados a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN para que, de conformidad con sus funciones, realice las acciones correspondientes a fin de determinar si existe algún incumplimiento contractual o legal en el servicio de seguridad en el AIJCh, teniendo en cuenta que la seguridad implica brindar el apoyo a los usuarios de los servicios aeroportuarios cuando dentro del aeropuerto se cometan actos que atenten contra su vida, su salud o sus bienes.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²⁰;

¹⁹ Aprobado por Resolución N° 009-2009-CD-OSITRAN.

²⁰ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 14-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2012-00467 que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], respecto del extravío y de la posterior sustracción de sus pertenencias; quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR a el señor [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

TERCERO.- En virtud de lo señalado en los considerandos 37 al 42 de la presente resolución, **REMITIR** copia del expediente administrativo a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Héctor Ferrer Tafur, Ana María Granda Becerra y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN

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".

