



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 78-2014-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

EXPEDIENTE N° : 78-2014-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED] [REDACTED]

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

ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2014-
00151

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 30 de septiembre de 2015

SUMILLA: Si los bienes del usuario son retenidos o desechados en el proceso de embarque por su falta de diligencia al incumplir la normativa establecida que regula el traslado de bienes, entonces no se genera responsabilidad de la Entidad Prestadora por dicha retención o pérdida.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por los señores [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] (en lo sucesivo, los señores [REDACTED] y [REDACTED] o los apelantes) contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2014-00151 (en lo sucesivo, la carta LAP) emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- El 13 de febrero de 2014, los señores [REDACTED] [REDACTED] interpusieron reclamo ante LAP, señalando lo siguiente:
 - i.- El 21 de diciembre de 2013, entre las 17:00 y 20:00 horas, al momento de pasar por la banda de seguridad del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (en adelante, AIJCh) con la finalidad de abordar su avión con destino a la ciudad de Quito en el vuelo LA 2590, personal de seguridad de LAP les advirtió que los líquidos, cremas, geles y aerosoles de un volumen superior a los 100 ml que portaban serían requisados.



- ii.- A pesar de que expresaron su desacuerdo con la medida adoptada, pues se trataba de artículos indispensables a ser utilizados en el lugar a donde se dirigían, sin darles opción alguna, les requisaron los referidos productos señalando que no serían devueltos, ello de conformidad con lo dispuesto por las normas vigentes para el transporte de bienes de equipaje de mano.
- iii.- Al manifestar a LAP que en ningún panel del aeropuerto se advertía que los bienes requisados no serían devueltos, les respondieron que los productos serían colocados en una caja transparente y visible, posteriormente a lo cual serían desechados. Ante ello, solicitaron una constancia de lo requisado para poder reclamar su devolución a su regreso, no obstante lo cual dicha solicitud fue denegada por la Entidad Prestadora.
- iv.- Ante tal situación, solicitaron al personal de seguridad la devolución de los productos para que saliendo de la zona de seguridad solicitaran en el counter de LAN su embarque en bodega, lo que también fue denegado.
- v.- Debido a que la señora [REDACTED] estuvo reclamando por más de una hora la devolución de sus productos, su desesperación y angustia la llevó a sufrir una crisis asmática, lo que fue ignorado de manera inhumana por el personal de seguridad de LAP.
- vi.- Los artículos que fueron tomados por el personal de LAP fueron los siguientes:
- *Chance de Chanel, Eau de Toilette vaporizador 150 ml. Con un valor de 350 dólares.*
 - *Les exclusifs de Chanel de 200 ml. Con un valor de 380 dólares*
 - *Sisley paris after sun-caer Super Soins Après-Soleil 170 ml. Con un valor de 170 dólares.*
 - *Eucerin Sun FPS 50. Con un valor de 79.60 soles.*
 - *Repelente OFF de Jhonson con 170 g. Con un valor de 19 soles.*
 - *Aloe Gel de 605 ml. Con un valor de 38 soles.*
- vii.- Finalmente, solicitaron la devolución de los productos requisados, el pago de la suma de S/. 15 000,00 en calidad de resarcimiento, las disculpas formulados de manera expresa y escrita por el maltrato recibido y el pago de los gastos incurridos en el procedimiento de reclamo.
- 2.- Con fecha 7 de marzo de 2014 LAP notificó la carta LAP-GRE-C-2014-00151, mediante la cual declaró infundado el reclamo presentado por los señores [REDACTED] y [REDACTED] señalando lo siguiente:



- i.- De acuerdo con lo indicado en el oficio N° 12-2011-MTC/12.04, emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), autoridad competente en la materia, se encuentra restringido el transporte de líquidos, aerosoles y geles –LAGS-(incluyendo bebidas, alimentos, cosméticos, cremas perfumes, entre otros).
- ii.- Asimismo, en el Programa de Seguridad del AIJCh, documento aprobado por la DGAC, se dispone que en aquellos casos en los cuales su personal de seguridad identifique la existencia de artículos prohibidos a ser transportados en el equipaje de mano de pasajeros internacionales, dichos artículos deberán ser colocados en los receptáculos que se encuentran ubicados en los puestos de control de seguridad y tendrán el tratamiento de residuos, motivo por el cual ya no podrán ser devueltos.
- iii.- Cabe precisar que en cumplimiento de las normas vigentes, los artículos prohibidos al ser tratados como residuos son transportados por una Empresa Prestadora de Servicios de Recolección de Residuos Sólidos (EPS-RS), autorizada por la Dirección General de Salud Ambiental, siendo esta empresa la responsable de su transporte y tratamiento final según corresponda. Por lo tanto, no procede la devolución de artículos prohibidos a los pasajeros ni tampoco la entrega algún documento que acredite la retención de los referidos objetos en el Puesto de Control de Seguridad del AIJCh.
- iv.- Por otro lado, LAP se encarga de difundir las medidas de seguridad relativas al transporte de LAGs en vuelos internacionales, de modo tal que cumple con informar a todos los pasajeros, usuarios y público en general sobre la mencionada prohibición, a través de letreros que contienen la referida información en las distintas puertas de acceso al hall de check in, ubicadas en el primer nivel del AIJCh y en el área previa al ingreso a la zona de embarque.
- v.- Asimismo, se ha publicado en su página web la "*Lista de artículos prohibidos a ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano en sus pertenencias*", a la cual se puede acceder a través del siguiente enlace:
http://www.lap.com.pe_portal/articles/anmwiewer.asp?a=1001&z=6.
- vi.- Con relación al presunto trato inadecuado por parte del personal la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria de LAP señaló que su personal explicó a los señores ██████████ el procedimiento de control en el momento que se les realizó la inspección correspondiente, indicándoseles que los productos que intentaban transportar calificaban como artículos prohibidos y que no era posible transportarlos como parte de su equipaje de mano.



- vii.- Además, LAP les informó que en el caso de que un pasajero decidiera salir hacia la zona pública del terminal para declarar sus bienes con la línea aérea, a fin de transportarlos en la bodega de la aeronave, debía de pagar la Tarifa Unificada de Uso Aeroportuario (en adelante, TUUA) al ingresar nuevamente a la zona restringida, información que también se encuentra publicada en un vinil adherido a la pared de la zona previa al molinete de lectura de sticker de la TUUA.
- viii.- En consecuencia, atendiendo al hecho de que los productos que llevaban al interior de su equipaje de mano excedían la capacidad máxima permitida (100 ml), como los propios señores [REDACTED] han reconocido, el proceder de su personal fue una medida válida en el marco de las normas vigentes que se aplican a todos los pasajeros de vuelos internacionales.
- 3.- Mediante escrito de fecha 28 de marzo de 2014, los señores [REDACTED] interpusieron recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2014-00151, solicitando que se declare fundado, reiterando, para ello, los argumentos contenidos en su reclamo, y agregando además, lo siguiente:
- i.- Si bien puede existir en AIJCh una lista de artículos prohibidos en fotos y paneles informativos, de aquella información no se desprende que los artículos requisados sean tratados como residuos sólidos.
 - ii.- Es comprensible que determinados elementos se encuentren prohibidos para transportarse en el equipaje de mano, sin embargo lo que no es permisible, ni se ajusta a derecho, es que estos objetos sean tomados sin dar oportunidad al pasajero de ser transportados en la bodega y sin pagar nuevamente la tarifa de ingreso, así como que sean desechados.
 - iii.- El Contrato de Concesión bajo el cual LAP presta sus servicios de operador portuario, obliga a la empresa a separar infraestructura especialmente diseñada para depositar los artículos prohibidos, y requerir la debida documentación independientemente de lo que su gestión interna ordene, siendo este contrato vinculante y obligatorio.
 - iv.- Con relación a la información brindada, la página web no es el medio idóneo para señalar los alcances de las prohibiciones, puesto que es responsabilidad del personal de LAP brindar información suficiente sobre ello.
 - v.- Por otro lado, la información referida a que sus productos serían tratados como desperdicios, en ningún momento fue puesto en su conocimiento, ni mediante señales ni por el personal de LAP, lo que demuestra una violación al derecho de información y un mal servicio prestado en el aeropuerto.



- 4.- El 9 de abril de 2014, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos que sustentaron su decisión y agregando lo siguiente:
- i.- Todo pasajero de un vuelo internacional debe pasar por el puesto de control de seguridad sin llevar como parte de su equipaje ningún artículo prohibido, siendo plena responsabilidad del pasajero asumir las consecuencias que el incumplimiento de dicha prohibición le genere.
 - ii.- La supuesta amenaza de parte del personal de LAP, no es otra cosa que la información que su personal brinda a todo pasajero, como ocurre en el caso de los señores [REDACTED] cuando se presentan situaciones como la descrita en el presente caso. Es decir, se informa a los pasajeros sobre la opción de salir de la zona pública, con las consecuencias que tal salida genera a los pasajeros (como es pagar la TUUA).
- 5.- Con fecha 28 de agosto de 2015, no pudo llevar a cabo la audiencia de conciliación debido a la inasistencia de ambas partes. El 31 de agosto de 2015 se realizó la audiencia de la vista de la causa con la asistencia de los representantes de ambas partes, quienes reiteraron los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 6.- 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.- Establecer si LAP es responsable de la retención y posterior desecho de los artículos de propiedad de los señores [REDACTED], así como de haberles brindado un presunto trato inadecuado.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 7.- La materia del presente procedimiento versa sobre la atribución de responsabilidad que los señores [REDACTED] le imputan a LAP por el decomiso y desecho de sus productos (perfumes, cremas, repelente y gel) solicitando la restitución de los mismos, así como una indemnización por el daño moral producido por el mal servicio brindado por LAP, situaciones que están previstas como supuestos de reclamo en los literales c) y d) del numeral 5 de Reglamento de Atención y Solución



de Reclamos de Usuarios de LAP¹ y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 8.- De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, 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.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

"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 OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora."

² 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 33.-

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

(...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ Reglamento de Reclamos de LAP, aprobado mediante Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN.

"10.4 Medios Impugnatorios:

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

(...)

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

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



- 9.- 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 fue notificada a los señores [REDACTED] el 7 de marzo de 2014.
 - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que los señores [REDACTED] interpongan su recurso de apelación venció el 28 de marzo de 2014.
 - iii.- Los señores [REDACTED] presentaron su recurso administrativo el 28 de marzo de 2014, evidenciándose que lo interpusieron en el plazo exigido normativamente.
- 10.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 274446, al tratarse de cuestiones de diferente interpretación de las pruebas, respecto a que si corresponde a LAP restituir los bienes o asumir responsabilidad por los presuntos daños a los señores [REDACTED].
- 11.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones 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 la normativa aplicable

- 12.- Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos 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 regulador⁷.

⁶ 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".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- 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".



- 13.- 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 ley⁸.
- 14.- Los señores [REDACTED] se encuentran dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV de su Título Preliminar, 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 social⁹.
- 15.- 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.
- 16.- Es importante recalcar que en materia de daños el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios¹⁰ (en adelante, RUTAP), establece que en los procedimientos de reclamos se determina la

⁸ 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".

⁹ 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".

¹⁰ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

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

(...)

j) Derecho a la reparación de daños.

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

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.



responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo. En ese sentido en el presente procedimiento el TSC no tiene atribuciones para efectuar valoraciones o estimaciones de los daños, pero sí es competente para declarar si la Entidad Prestadora es responsable o no de los referidos daños alegados por los apelantes.

- 17.- En tal sentido, en el presente caso corresponde determinar primero si los artículos reclamados por los señores [REDACTED] fueron retenidos por alguna negligencia de parte de LAP con el fin de establecer una presunta responsabilidad.

Respecto del derecho de información que asiste a los usuarios

- 18.- Sobre el particular, el derecho de los usuarios de acceder a la información a que se refiere el Contrato de Concesión, se encuentra desarrollado en disposiciones emitidas por el Regulador, concretamente, para el ámbito portuario, en la Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN, Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, cuyos artículos 5, 7 y 12 establecen lo siguiente:

"Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la servicios aeroportuarios y portuarios.

(...) la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios está regida por los siguientes principios:

a) Transparencia.- El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios aeroportuarios o portuarios (...)

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

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

a) A la información

El Usuario debe recibir información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente... Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios".

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora



Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente".

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

- 19.- En tal sentido, todo usuario del Terminal Aeroportuario tiene el derecho a que LAP le otorgue información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre las condiciones en las que los servicios serán brindados. Dicha información debe ser brindada por la Entidad Prestadora, toda vez que ostenta el control de los servicios que se prestan al interior del puerto, encontrándose, por tanto, en mejor posición para suministrarla.
- 20.- Asimismo, el Código del Consumidor establece que los usuarios tienen "derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios."¹¹.
- 21.- Además, el citado cuerpo normativo señala que tanto consumidores como proveedores deben guiar su conducta de acuerdo con el principio de buena fe de confianza y lealtad¹². En ese contexto, un proveedor que actúa con buena fe es aquel que informa adecuada y oportunamente de los servicios que debe brindar.

Respecto de la retención y desecho de los artículos de los señores [REDACTED]

¹¹ Código del Consumidor

"Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1.- En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios."

¹² Código del Consumidor

"Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

(...)

5. Principio de Buena Fe.- En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular".

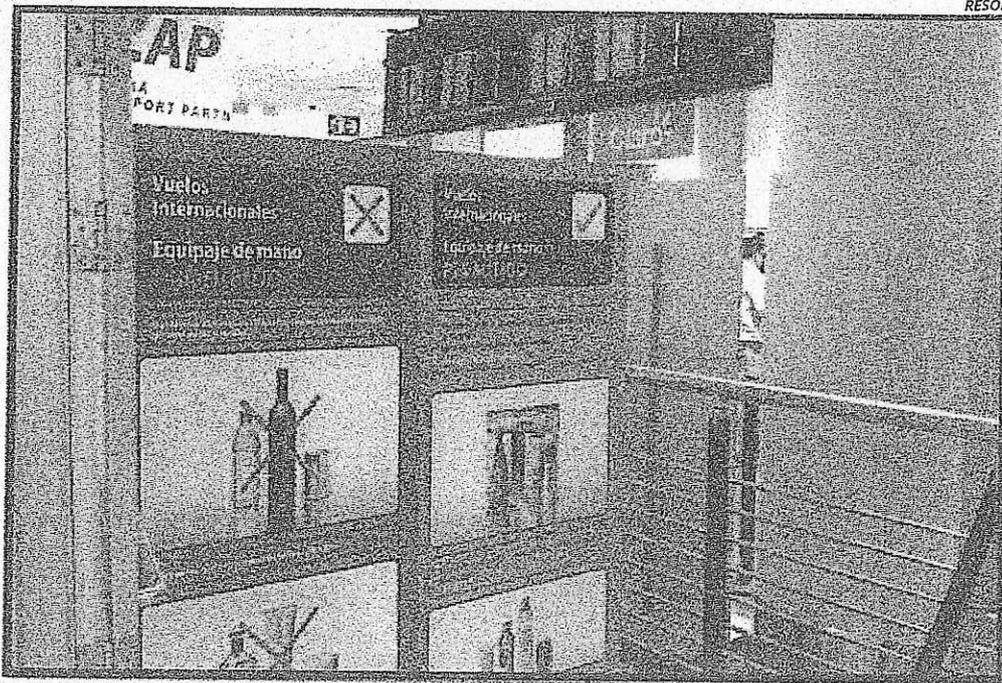


- 22.- En el presente caso, los apelantes manifestaron por una parte que LAP no habría informado cuáles eran los artículos que estarían prohibidos de portar como equipaje de mano y por otra, que una vez decomisados dichos artículos serían tratados como desecho.
- 23.- Al respecto, según el numeral 2 de la Norma Técnica Complementaria-Transporte de Líquidos, Aerosoles y Geles¹³, esta es aplicable a todos los operadores aéreos que realizan vuelos internacionales (aerolíneas) y a los operadores de aeródromos de donde salen pasajeros al extranjero. Considerando que de acuerdo con el artículo 27 de la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil¹⁴, los aeropuertos son aeródromos de uso público, la Norma Técnica es aplicable a LAP en su calidad de operador del AIJCh.
- 24.- Asimismo, de conformidad con el inciso 5 del literal e) del numeral 6 de la Norma Técnica, LAP, en su calidad de operador del AIJCh, debe realizar funciones de difusión de las medidas de seguridad para el transporte de LAG en vuelos internacionales a través de perifoneo, colocación de letreros y de los sistemas de información de salida y llegada de vuelos (FIDS). En resumen, la difusión sobre los objetos prohibidos como equipaje de mano no es obligación únicamente de las aerolíneas, sino también de LAP.
- 25.- Como se observa en las fotos adjuntas en la absolución del traslado del recurso de apelación (fojas 84-85), se verifica que LAP ha colocado en el AIJCh paneles a través de los cuales informa, tanto en idioma inglés como en español, respecto de los objetos permitidos y prohibidos de llevar como equipaje de mano.
- 26.- Estos paneles se encuentran en la puerta de entrada al Control de Preembarque (Exterior del ingreso al Hall Check-in), en el ingreso a la zona de pago de la TUUA así como al puesto de control de seguridad del Terminal:

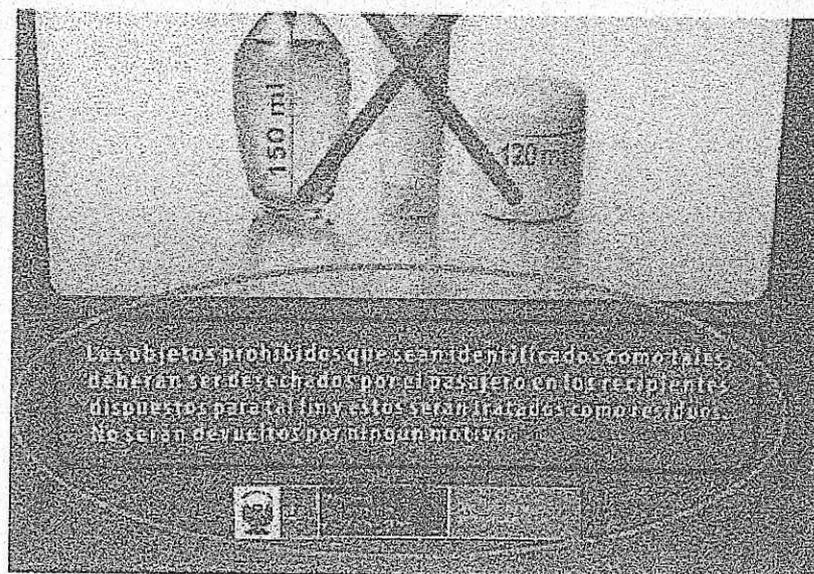
¹³ https://www.mtc.gob.pe/transportes/aeronautica_civil/seguridad_aeronautica/documentos/NTC-005-2007-DSA.pdf

¹⁴ Ley N° 27261

27.2 Son aeropuertos internacionales aquellos aeródromos públicos destinados al ingreso o salida del país de aeronaves, donde se prestan normalmente servicios de aduana, sanidad, migraciones y otros complementarios



- 27.- Asimismo, se observa que LAP también informó que los referidos artículos prohibidos serían tratados como residuos no habiendo devolución alguna, tal y como se observa en el siguiente gráfico:



- 28.- De lo expuesto se desprende que LAP cumplió con poner a disposición del usuario de manera adecuada y oportuna, información sobre la prohibición de llevar como equipaje de mano objetos tales como perfumes, cremas, entre otros elementos descritos en dichos paneles.



- 29.- Esta situación revela que los señores [REDACTED] a pesar de contar con amplia información sobre los artículos que no podían portar como equipaje de mano, no optaron por llevar los productos materia del presente reclamo como equipaje en la bodega del avión. En tal sentido, se aprecia que los apelantes no actuaron de manera diligente, al haber hecho caso omiso a la advertencia realizada, lo que ocasionó que los productos en cuestión fueran desechados por la Entidad Prestadora.
- 30.- En este contexto, resulta aplicable el artículo 104 del Código del Consumidor según el cual, cuando se acredita 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 éste¹⁵.
- 31.- Siendo así, este Tribunal considera que quien estaba en mejor posición de evitar la retención de sus productos eran los propios señores [REDACTED]. Ciertamente, dicha situación denota que los apelantes no actuaron con la diligencia debida, ya que pudieron decidir qué era lo más conveniente en el traslado de sus productos no llevándolos como equipaje de mano, habiendo cumplido el personal de LAP con su obligación de impedir el traslado de objetos que se consideraban prohibidos de portar como equipaje de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- 32.- Por otro lado, con relación a lo señalado por los apelantes en el sentido que LAP debería contar con un almacén para mercancías peligrosas en donde debieron resguardarse los productos incautados, de acuerdo con el Contrato de Concesión, la entidad prestadora tiene que cumplir con la RAP 110. Ahora bien, de acuerdo con en el ítem 2 del numeral 110.41 de la subparte E de la RAP 110, se establece que todo operador de aeródromo deberá *"Tener un almacén acondicionado para aislar todas las mercancías peligrosas detectadas y que no sean recogidas, estableciendo un procedimiento para la recepción, almacenaje, tiempo de permanencia y destrucción de dichas mercancías peligrosas"*.
- 33.- Del análisis realizado en el presente caso, se desprende que LAP no incumplió con la RAP-110. En efecto, según dicha normativa la Entidad Prestadora debería de contar con un almacén para mercancías peligrosas a fin de que éstas sean recogidas por sus propietarios, sin embargo, de conformidad con la información

¹⁵ Código del Consumidor

"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

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.

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".



brindada por LAP los LAGs no se encuentran dentro de la categoría artículos peligrosos sino dentro de la categoría prohibidos, por lo que la exigencia de establecer un procedimiento para la recepción, almacenaje, tiempo de permanencia y destrucción de los productos catalogados como peligrosos no aplica en el presente caso.

- 34.- En ese sentido, LAP no se encontraba en la obligación ni de levantar un acta por los artículos retenidos ni de almacenarlos por un tiempo determinado.

Respecto del presunto trato inadecuado brindado por LAP

- 35.- Sobre este punto, la relación jurídica que existe entre la entidad prestadora y los apelantes consiste en que la primera es proveedora de la infraestructura y la segunda es usuaria de ella¹⁶. En ese contexto, los señores ██████████ están obligados a pagar la Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA) como contraprestación por el uso del aeropuerto.
- 36.- Con relación a los niveles de calidad, LAP debe cumplir, en primer término, con las exigencias establecidas en el Contrato de Concesión para la construcción, mejora, conservación y explotación del AIJCh (en lo sucesivo, el Contrato de Concesión).
- 37.- Sobre el particular, el apéndice 1 del Anexo 3 del citado Contrato señala que uno de los servicios aeroportuarios relacionados con la TUUA es el servicio de seguridad aeroportuaria, que consiste en salvaguardar la regularidad y continuidad de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios.
- 38.- El Código de Protección al Consumidor prevé el deber general de seguridad como una obligación inherente a los proveedores¹⁷. Específicamente, en materia de servicios aeroportuarios y de aviación, la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, Ley N° 28404, establece que los pasajeros deberán permitir que se les registre junto con su equipaje por el personal de seguridad¹⁸.

¹⁶ 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".

¹⁷ Código del Consumidor

"Artículo 25º.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes".

¹⁸ Ley N° 28404

"Artículo 11.- De los pasajeros

11.1. Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave".



- 39.- Lo señalado en el párrafo anterior se encuentra de acuerdo con los numerales 3.3.7 y 3.3.8 del Programa de Seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, el cual es aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil. Asimismo, indica expresamente cual es el procedimiento a seguir cuando se detecte la presencia de artículos que se encuentran prohibidos de trasladar como equipaje de mano.
- 40.- Respecto a este extremo del reclamo, se constata que LAP cumplió con los procedimientos establecidos relativos a la seguridad a la retención los productos de los señores [REDACTED] en el ejercicio del cumplimiento del deber de seguridad, sin embargo corresponde determinar si dicha acción fue realizada por el personal de seguridad de LAP en forma irrespetuosa o grosera.
- 41.- Conforme a anteriores pronunciamientos (Expediente 021-2011-TSC-OSITRAN), el TSC ha señalado que la carga de la prueba de la prestación del servicio o la infraestructura corresponden al proveedor; no obstante, el deber de probar un defecto en dicha prestación recae en el consumidor.
- 42.- Asimismo, siguiendo los criterios establecidos por el INDECOPI¹⁹ como regla general, corresponde al usuario presentar las pruebas que demuestren la existencia de algún defecto o falla en la calidad o idoneidad del servicio.
- 43.- En lo concerniente a la atención brindada por el personal de LAP, los señores [REDACTED] no han aportado medios de prueba que acrediten que LAP los atendió de manera irrespetuosa o grosera, incurriendo en una infracción al cumplimiento de su deber de idoneidad relacionado con el servicio aeroportuario brindado.
- 44.- En consecuencia, al no haberse verificado que LAP dio un trato inadecuado a los apelantes, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP- GRE-C-2014-00151, mediante la cual se desestimó el reclamo de los señores [REDACTED] y [REDACTED]

¹⁹ La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI en sus lineamientos aprobados a través de la Resolución N° 001-2006-LIN-PC/INDECOPI del 30 de noviembre de 2006, indica lo siguiente:

"De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. Tenemos entonces:

- (i) *acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,*
- (ii) *imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor".*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 78-2014-TSC-
OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta LAP- GRE-C-2014-00151 mediante la cual LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. desestimó el reclamo de fecha 13 de febrero de 2014 presentado por los señores [REDACTED]; quedando así agotada la vía administrativa.

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

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
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
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".