EXPEDIENTE Nº	:	112-2013-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	[redacted]
ENTIDAD PRESTADORA	:	AEROPUERTOS DEL PERU S.A.
ACTO APELADO	:	Carta Nº 247-ADP-SPRU-GA-2013

RESOLUCIÓN Nº 3

Lima, 1 de agosto de 2014

SUMILLA: Los términos contractuales y las políticas comerciales de un servicio no regulado, son libremente pactados por las partes.

Es infundado el reclamo formulado sobre políticas comerciales de un servicio que fueran debidamente informadas al usuario de manera previa a la prestación de dicho servicio.

VISTO:

El Expediente Nº 112-2013-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por el señor [redacted] en lo sucesivo, el señor [redacted] o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta Nº 247-ADP-SPRU-GA-2013 (en adelante, la resolución), emitida por AEROPUERTOS DEL PERU S.A. (en adelante, AdP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

1.- Con fecha 8 de agosto de 2013, el señor [redacted] interpuso reclamo en contra de AdP, argumentando lo siguiente:

i.- El 8 de agosto de 2013 ingresó con su vehículo de placa T3P-936 al estacionamiento del aeropuerto de Trujillo, cuya administración se encuentra a cargo de la Entidad Prestadora.

ii.- Por accidente extravió el ticket que se le entregó al momento de ingresar a dicho estacionamiento, lo que generó que AdP le cobre la suma de S/. 120.00 (Ciento veinte nuevos soles) por concepto de penalidad por pérdida de ticket.

iii.- Considera que es un abuso por parte de la Entidad Prestadora el cobro de una suma tan alta por la pérdida del ticket, por lo que solicita se le cobre una cantidad menor en la medida que la pérdida del mencionado documento no implica un perjuicio a AdP.

2.- Mediante la Carta N°247-ADP-SPRU-GA-2013, notificada al señor [redacted] el 15 de agosto de 2013, AdP declaró infundado el reclamo manifestando lo siguiente:

i.- Mediante carteles colocados en la entrada a la playa de estacionamiento, así como frente de la caseta en la cual se realiza el pago del estacionamiento, se les comunica de forma clara a los usuarios, las tarifas aplicadas por su representada. Dichas tarifas son diferenciadas teniendo en cuenta el tipo de vehículo que se trate (motos, autos, camionetas, vehículos mayores) y el tiempo de permanencia (tarifa horaria, estacionamiento prolongado). Asimismo se informa respecto de la aplicación de determinadas penalidades por la pérdida de los tickets de estacionamiento.

ii.- De conformidad con la información proporcionada por el área de operaciones, el servicio solicitado y utilizado por el apelante, era el de estacionamiento prolongado cuya tarifa ascendía a S/. 25.00 (veinticinco nuevos soles) por día o fracción y tenía una penalidad de S/. 120.00 (ciento veinte nuevos soles) en caso se extraviara el ticket que se le entrega al momento en que ingresa con su vehículo a la playa de estacionamiento.

iii.- En tal sentido y teniendo en cuenta que los carteles informativos del aeropuerto de Trujillo brindan plena información a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos, así como del costo por el servicio de playa de estacionamiento y la penalidad por la pérdida de ticket, era responsabilidad del apelante custodiar y conservar dicho documento.

3.- Con fecha 27 de agosto de 2013, el señor [redacted] interpuso recurso de apelación contra la resolución, argumentando lo siguiente:

i.- El reclamo presentado nunca tuvo como motivo la falta de información o difusión de las tarifas, sino su excesiva onerosidad.

ii.- El importe establecido por AdP por la pérdida del ticket de estacionamiento asciende a S/. 120.00 (ciento veinte nuevos soles).

iii.- El apelante entiende que el importe cobrado corresponde a una penalidad por el servicio adicional o perjuicio generado a raíz de la pérdida del ticket.

iv.- En el presente caso, el servicio de estacionamiento prolongado (día o fracción) tiene una tarifa de S/. 25.00 (veinticinco nuevos soles). Deduciendo tal costo que representa el servicio efectivamente brindado, la penalidad por la pérdida del ticket equivaldría a S/. 95.00 (noventa y cinco nuevos soles); esto es, el valor de 4 días más de estacionamiento.

v.- Dicho cobro además de ser excesivo, no guarda ningún tipo de proporción con la penalidad cobrada en caso se trate de la pérdida de ticket del estacionamiento por hora o fracción. En dicho supuesto, el importe a pagar por la pérdida de ticket asciende a S/. 15.00 nuevos soles, los que, deduciendo el valor del costo de estacionamiento, S/. 8.00 se tiene que la penalidad ascendería únicamente a S/. 7.00 nuevos soles.

vi.- Otra muestra de desproporcionalidad y falta de razonabilidad del cobro efectuado es que el importe establecido por concepto de penalidad equivale a lo que AdP cobra por la prestación de servicios aeroportuarios por casi 11 pasajeros.

vii.- Finalmente indica que toda penalidad tiene como objetivo sancionar un hecho inadecuado que genera incomodidad o perjuicio en el afectado. Al respecto, según el procedimiento establecido para este tipo de casos, el esfuerzo adicional desplegado por el personal del servicio de estacionamiento se limita a la verificación documentaria de los vehículos entrantes y salientes, lo que no puede considerarse como un perjuicio que motive la imposición de una penalidad tan onerosa.

4.- El 12 de setiembre de 2013, AdP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) el expediente administrativo y su correspondiente absolución al recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la resolución impugnada, agregando lo siguiente:

i.- De acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión del Primer Grupo de aeropuertos de Provincia de la República (en adelante, el contrato de concesión), el concedente otorga en concesión a AdP el diseño, la construcción, mejora, mantenimiento y explotación de los aeropuertos.

ii.- Agrega que el servicio de playa de estacionamiento, se encuentra dentro de los llamados servicios no regulados o comerciales, por lo que se encuentra con la libertad total de establecer los precios por dicho servicio conforme a las condiciones del mercado (oferta y demanda) y es en base a estos que fijó la penalidad por la pérdida del ticket otorgado al momento de ingresar al aeropuerto.

iii.- El cálculo de la referida penalidad, contempló la necesidad de desincentivar los casos en los que los pasajeros sostengan haber perdido su ticket de ingreso, con la finalidad de pagar un importe menor al resultante de aplicar el precio diario vigente, multiplicado por el número de días en los que el vehículo permaneció en la playa de estacionamiento.

iv.- En tal sentido, el área comercial siguiendo un criterio de razonabilidad, buscó utilizar un número de días que se encuentren dentro de dicho rango para la fijación de la penalidad por pérdida del ticket de ingreso, considerando como razonable el pago de 4 o 5 días por concepto de penalidad. Dado lo expuesto, resulta inexacto lo indicado por la apelante en el extremo que refiere que la penalidad es excesiva. A ello agrega que el cálculo se ha realizado en virtud de la información estadística obtenida en PROMPERU.

v.- La penalidad fue debidamente informada al usuario al momento de ingresar al aeropuerto de Trujillo. En este sentido, era de su exclusiva responsabilidad el conservar el ticket entregado al momento de ingresar a la playa de estacionamiento a fin de evitar incurrir en el pago de dicho monto.

5.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 20 de junio de 2014, no pudiendo arribarse a ningún acuerdo por la inasistencia del apelante. Por su parte, el 23 de junio se realizó la audiencia de vista de

la causa con el informe oral de los representantes de la Entidad Prestadora, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación.

ii.- Determinar si el reclamo del señor [redacted] fue interpuesto dentro del plazo y, de ser así, establecer si procede el cobro de la penalidad impuesta por AdP por la pérdida del ticket de parqueo.

III.- ANÁLISIS

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

7.- De la revisión del expediente administrativo se establece que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento por parte del señor [redacted] respecto al pago de una penalidad ascendente a S/. 120.00 nuevos soles impuesta por AdP por haber perdido el ticket de estacionamiento. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), establece que el procedimiento de solución de reclamos de usuarios ante las entidades prestadoras comprende, entre otros, los reclamos sobre la facturación y el cobro de los servicios por uso de infraestructura[1]. Dicho supuesto también se encuentra recogido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de AdP[2] (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de AdP); por lo que, en concordancia con el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

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

Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la entidad prestadora".

[2] Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de AdP, Aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 5: Materia de los Reclamos

(...)

a) La facturación y el cobro de los servicios por el uso de la infraestructura. En estos casos la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a AdP.

[3] Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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".

8.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de AdP[4], concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)[5], 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.

9.- Por su parte, el artículo 28 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone que los plazos se computan conforme a lo dispuesto en el artículo 133 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), el cual dispone que el plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto.

10.- En la misma línea, el numeral 1 del artículo 134 de la LPAG dispone que cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio y los feriados no laborables de orden nacional o regional[6]. En virtud a lo expuesto, es posible concluir que el plazo que tiene el usuario para presentar su recurso de apelación se computa en días hábiles

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

i.- La resolución materia de impugnación, fue notificada al señor [redacted] el 15 de agosto de 2013.

ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que el señor [redacted] interponga su recurso de apelación fue el 6 de setiembre de 2013.

iii.- El señor [redacted] presentó su recurso administrativo el 27 de agosto de 2013, evidenciándose que lo interpuso en el plazo exigido normativamente.

12.- El inciso b, del artículo 1 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[7] establece que el reclamo es toda aquella solicitud presentada por cualquier usuario, para exigir la satisfacción

---

[4] Reglamento de Reclamos de ADP

"Artículo 24.- Recurso de Apelación
Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.
Se interpone ante la Gerencia del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna".

[5] Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

[6] LPAG

"Artículo 134.- Transcurso del Plazo

134.1 Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.
(...)"

[7] Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN
"Artículo 1.- Definiciones

de un interés particular vinculado a un servicio relativo a la infraestructura de transporte que brinde una entidad prestadora bajo la competencia del OSITRAN.

13.- Asimismo, de acuerdo con las definiciones que figuran en la cláusula 1 del Contrato de Concesión firmado por AdP con el Estado Peruano, las zonas destinadas para estacionamientos vehiculares ubicadas en el terminal forman parte de la infraestructura concesionada[8].

14.- Dado lo expuesto, el servicio de estacionamiento vehicular, si bien no se trata de un servicio con tarifas reguladas, es un servicio supervisado, ya que deriva de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público otorgada en concesión, y que finalmente está ligado al intercambio modal aéreo – terrestre que se desarrolla en un terminal aeroportuario, puesto que sirve para que los pasajeros puedan dejar sus vehículos de transporte terrestre.

15.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG[9], al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas.

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

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

17.- El artículo 35º del Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley, que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, aprobado por Decreto Supremo Nº 059-96-PCM establece que: "*El concesionario percibirá como compensación por las obras y servicios que explote, la tarifa, precio, peaje, u otro sistema de recuperación de la inversión establecido, así como los beneficios adicionales expresamente convenidos en el contrato tales como concesiones para servicios turísticos, autoservicios, publicidad y otros. El contrato de concesión establecerá en su caso, los mecanismos que aseguren al concesionario la percepción de los ingresos por tarifas, precios,*

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

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

[8] Contrato de Concesión:

Cláusula Primera: Definiciones

1.58 "Infraestructura Aeroportuaria", son las edificaciones, pavimentos e instalaciones que conforman el Aeropuerto. Incluye las áreas de Lado Aire, las edificaciones del terminal, estacionamiento vehicular y vías de acceso internas, entre otras.

[9] Ley Nº 27444

"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".

peajes u otros sistemas de recuperación de las inversiones, de acuerdo con la naturaleza de la concesión. El concesionario no podrá establecer exenciones en favor de usuario alguno."

18.- El Reglamento General de Tarifas de OSITRAN (en adelante, RETA)[10], define a la tarifa como *"(...) la contraprestación monetaria que se paga por la prestación de los servicios derivados de la explotación de infraestructura de Transporte de Uso Público. Su denominación puede ser también tasa, peaje u otro equivalente, siempre que responda a dicha naturaleza".*

19.- Asimismo, el artículo 10 del RETA establece que la prestación de servicios derivados de la explotación de infraestructura estará sujeta a los siguientes regímenes tarifarios:

> *"Artículo 10.- Regímenes tarifarios*
> *La prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público podrá estar sujeta a los siguientes regímenes tarifarios:*
>
> *1. Régimen tarifario supervisado.- Régimen tarifario bajo el cual las Entidades Prestadoras pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los servicios que presten en condiciones de competencia en los mercados respectivos.*
>
> *Este régimen tarifario es aplicable de manera general a la prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público, sin perjuicio de la aplicación del régimen tarifario regulado, de la normativa legal y contractual vigente y de las facultades de supervisión que le corresponden a OSITRAN.*
>
> *2. Régimen tarifario regulado.- Régimen tarifario bajo el cual las Entidades Prestadoras pueden establecer y modificar libremente las Tarifas de los servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público, sin exceder las Tarifas Máximas que hayan sido fijadas en sus respectivos contratos de Concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSITRAN, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.*
>
> *Este régimen es aplicable de manera exclusiva a la prestación de servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público por parte de las Entidades Prestadoras, en los casos en que dicha prestación no se realice en condiciones de competencia en el mercado. Dicho régimen es aplicable, sin perjuicio de la aplicación de la normativa legal y contractual vigente y de las facultades de supervisión que le corresponden a OSITRAN."*

20.- En el presente caso, el apelante objeta el monto aplicado por la Entidad Prestadora como penalidad, la que asciende a S/. 120,00 (ciento veinte y 00/100 nuevos soles), por haber perdido el ticket que le fuera entregado al momento de ingresar al aeropuerto de Trujillo. El señor [redacted] considera que la penalidad aplicada no es proporcional si se tiene en cuenta que la tarifa por el servicio de estacionamiento prolongado del referido aeropuerto es de S/. 25.00 (veinticinco nuevos soles) por día o fracción.

21.- En este sentido, el señor [redacted] al cuestionar el monto que la Entidad Prestadora aplica como penalidad por la pérdida del ticket que se le entregó al momento de ingresar al terminal, pretende cuestionar las políticas comerciales que aplica AdP en el servicio de parqueo vehicular en el aeropuerto de Trujillo.

22.- Sobre el particular, si bien el servicio de parqueo vehicular en el aeropuerto de Trujillo no es un servicio regulado en la medida que las tarifas no están fijadas ni en el Contrato de Concesión ni son regulados por el OSITRAN, sí nos encontramos frente a un servicio supervisado, teniendo en cuenta que el precio y las condiciones son fijadas libremente y se

[10] Aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 043-2004-CD-OSITRAN y modificado a través de Resoluciones de Consejo Directivo Nº 082-2006-CD-OSITRAN y 003-2012-CD-OSITRAN.

derivan de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Asimismo, la Entidad Prestadora tiene la facultad de establecer penalidades o descuentos, que formarán parte de su política comercial relacionadas con el servicio materia de análisis.

23.- En virtud de lo señalado, OSITRAN no resulta competente para determinar si la penalidad impuesta es onerosa o excesiva, puesto que es determinada libremente por la empresa y aceptada por el usuario desde que hace uso del servicio. En todo caso, de acuerdo con el artículo 1346 del Código Civil, la única autoridad competente para reducir la aplicación de penalidades cuando esta es manifiestamente excesiva es el Juez[11].

24.- No obstante lo indicado, AdP ha demostrado en su escrito de absolución (folio 10 y 11) que el cálculo del monto que se impone de su penalidad tiene justificación lógica y razonable, puesto que toma el número promedio de días que los vehículos de los turistas podrían quedarse en el estacionamiento del aeropuerto (5 días), según información obtenida de PROMPERU[12], y lo multiplica por el costo del estacionamiento por día que asciende a S/. 25.00. Esta penalidad se aplica con el objetivo de evitar el incentivo a conductas inadecuadas de los usuarios, quienes por eludir el pago que tuvieran que realizar por el uso de varios días del estacionamiento, podrían alegar la pérdida del ticket respectivo.

25.- En este orden de ideas, incluso si se pudiera evaluar en esta instancia el argumento de la onerosidad de la penalidad alegado por el señor [redacted], este tendría que ser desestimado, por existir justificación lógica y económica respecto del monto establecido por AdP por pérdida del ticket de parqueo.

26.- Asimismo, es preciso indicar que si bien, de acuerdo con lo expresado hasta ahora, las tarifas y políticas comerciales aplicadas al servicio de parqueo vehicular no son reguladas, es decir, no son fijadas por el Regulador, ello no libera a la Entidad Prestadora de su obligación de informar a los usuarios y de cumplir con las condiciones ofrecidas, esto conforme con lo señalado por el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios[13], situación que sí corresponde ser supervisada por el OSITRAN.

---

[11] Código Civil

"Artículo 1346.- El juez, a solicitud del deudor, puede reducir equitativamente la pena cuando sea manifiestamente excesiva o cuando la obligación principal hubiese sido en parte o irregularmente cumplida".

[12] PROMPERÚ. *"El perfil del Vacionista Nacional 2010"*. Documento ubicado en la siguiente dirección electrónica http://intranet.promperu.gob.pe/IMPP/2010/TurismoInterno/Demanda%20Actual/Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%202010/Publicacion%20Perfil%20Vacacionista%20Nacional%202010.PDF (página visitada el 3 de julio de 2014).

[13] Aprobado mediante Resolución Nº 074-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 15.- Las Entidades Prestadoras deberán consignar en sus tarifarios los precios y tarifas, según corresponda, así como las condiciones de los servicios que brindan al explotar la ITUP aeroportuaria o portuaria, y que forman parte de la cadena logística del transporte de pasajeros o carga en una relación origen - destino.

Artículo 19.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras

En armonía con lo establecido en los artículos 12 y 20 del presente reglamento, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:

a) Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que el usuario pueda percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.

b) El alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

27.- De la revisión del tarifario de AdP (folio 5) se observa que dentro de los servicios no aeroportuarios, la entidad prestadora ha incluido el servicio de "*Playa de Estacionamiento Vehicular*", donde indica que las tarifas por este servicio se encuentran publicadas al ingreso de cada infraestructura aeroportuaria.

28.- De las fotos remitidas por AdP al momento de emitir su resolución, se aprecia que en la garita de control de acceso a la playa de parqueo vehicular del aeropuerto de Trujillo se publicaron los precios del servicio, así como las penalidades que operaban sobre este. Esto significa que el apelante estaba informado de las condiciones del servicio en cuestión. Esta situación queda corroborada por el propio apelante en su escrito de apelación cuando señala expresamente que su reclamo nunca tuvo por sustento la falta de información o difusión de sus tarifas, lo que quiere decir, es que siempre estuvo plenamente informado del monto de la penalidad a pagar.

29.- Sobre la naturaleza de la penalidad impuesta por la pérdida del ticket de parqueo se tiene que, respecto a las penalidades o cláusula penal de los contratos, el artículo 1341º del Código Civil establece lo siguiente:

> "*Artículo 1341.- <u>El pacto por el que se acuerda que, en caso de incumplimiento, uno de los contratantes queda obligado al pago de una penalidad, tiene el efecto de limitar el resarcimiento a esta prestación y a que se devuelva la contraprestación, si la hubiere</u>; salvo que se haya estipulado la indemnización del daño ulterior. En este último caso, <u>el deudor deberá pagar el íntegro de la penalidad, pero ésta se computa como parte de los daños y perjuicios si fueran mayores</u>*".
>
> [Subrayado y resaltado agregados]

30.- Con relación a la penalidad o cláusula penal, GUTIERREZ y REBAZA señalan:

> "*Se trata a su turno de <u>una obligación</u>, pero accesoria, que se suma a la relación obligatoria principal para reforzarla, agravando los alcances de la responsabilidad del deudor en caso de incumplimiento (...)*
>
> *La utilidad de la cláusula penal es manifiesta. Se trata de una liquidación antelada de los daños. Exonerando de la prueba de la existencia del perjuicio, así como de la cuantía del mismo*"[14].

---

c) El destino de las pertenencias que la Entidad Prestadora no permiten embarcar., caso contrario deberá devolver dichos bienes a los usuarios, de conformidad con lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.

d) Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios, así como las condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.

e) Los estándares que tanto la Entidad Prestadora como las aerolíneas están obligados a cumplir, tales como tiempos máximos frente a los mostradores, en las colas de chequeo o en la cola de recojo de equipajes, entre otros.

f) El procedimiento para la presentación de Reclamos, (plazos, instancias), así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar.

g) El procedimiento para la presentación de denuncias ante el OSITRAN.

h) El procedimiento para le presentación de sugerencias.

i) Las permanentes o eventuales restricciones de uso de la ITUP aeroportuaria o portuaria.

j) El número telefónico de la línea de atención al usuario, así como la dirección de su página web".

[14] GUTIÉRREZ CAMACHO, Walter y REBAZA GONZÁLEZ, Alfonso, *Obligaciones con Cláusula Penal*. En: Código Civil Comentado, Tomo VI, 2ª ed, Gaceta Jurídica, 2007, p. 820.

[Subrayado y resaltado agregados]

31.- Así, conforme a lo expuesto, la naturaleza de las penalidades es contractual y su función es principalmente resarcitoria y desincentivadora, rigiéndose su imposición, impugnación y cobro por las disposiciones establecidas en las políticas comerciales, las cuales deben ser aceptadas por las partes de manera previa al inicio de la relación contractual. Como se ha visto (supra 23), en el presente caso la finalidad de la penalidad impuesta por AdP busca desincentivar un probable comportamiento oportunista de los usuarios, así como a la negligencia respecto del cuidado del respectivo ticket, además de obtener la compensación resarcitoria respectiva a AdP obtenida de una metodología económicamente razonable.

32.- Ahora bien, teniendo en cuenta el Tarifario y las tarifas publicadas en el ingreso al Aeropuerto de Trujillo se tiene que la relación contractual existente entre el apelante y AdP sobre el uso del estacionamiento para automóviles, se pueden establecer las siguientes obligaciones de las partes:

Obligaciones de AdP

a. Ofrecer acceso a los usuarios al área de parqueo vehicular a fin que puedan ingresar con sus vehículos al terminal aeroportuario.
b. Entregar un ticket al momento de ingresar los vehículos al aeropuerto, a fin de determinar el tiempo que el usuario hace uso del servicio.

Obligaciones del Usuario

a. Pagar la tarifa correspondiente.
b. Conservar su ticket de parqueo hasta la salida del terminal. En caso de pérdida se aplica la penalidad de S/. 120.00 (Ciento veinte y 00/100 nuevos soles).

33.- De lo anterior se aprecia de forma clara, cuáles son las obligaciones y derechos que cada una de ellas tienen durante la prestación del servicio de parqueo vehicular. Dichas obligaciones deben ser de necesario cumplimiento por ambas partes, dado que tienen naturaleza de clausula general de contratación[15] y forman parte de las condiciones que son aceptadas desde el momento que reciben los servicios en el terminal aeroportuario[16]; al momento de hacer uso del servicio ofrecido por AdP, máxime si, como ya se indicó, el señor SIMONS estaba plenamente informado de las condiciones y políticas comerciales de las que derivan las mencionadas obligaciones antes de hacer uso del servicio de estacionamiento, puesto que están publicadas en las casetas de ingreso a los aeropuertos administrados por AdP, y cuyo incumplimiento no puede permitirse porque se vulneraría el principio de seguridad

[15] Código Civil

Cláusulas generales de contratación

Artículo 1392.- Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos.

[16] Al respecto, el TSC en los Expedientes N° 015-2009-TSC-OSITRAN, 047 y 048-2009-TSC-OSITRAN y 028-2010-TSC-OSITRAN ha establecido, de manera general, que las disposiciones que dicte la Entidad Prestadora que regulen los servicios que prestan son cláusulas generales de contratación.

jurídica contractual, que implica la observancia de los términos contractuales válidamente aceptados por las partes.

34.- Al respecto, el Tribunal ha señalado anteriormente lo siguiente:

> *"Sobre este punto, el contrato por adhesión (que rige la relación entre la entidad prestadora y los usuarios) es un acto jurídico, por lo que según lo prescrito en el artículo 140 del CC, la voluntad manifestada por las partes se constituye en su principal requisito de validez[17,18] y que, conforme con lo normado en el artículo 141 del CC[19], puede ser **expresa**, si se realiza de manera oral o escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, electrónico o análogo; o, **tácita**, cuando se infiere indubitablemente de una actitud o de circunstancias de comportamiento que revelan su existencia, no pudiendo determinarse su existencia cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario".*

35.- En este sentido, al ser las penalidades términos contractuales aceptados por el usuario, no compete a este Tribunal el cuestionar, regular, reducir o aumentar los montos de descuentos de éstas, las cuales fueron aceptadas por el usuario dentro de servicios no regulados.

36.- En consecuencia, siendo que el señor [redacted] estuvo informado sobre las condiciones del servicio de parqueo vehicular en el aeropuerto de Trujillo, corresponde desestimar su recurso de apelación.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[20];

---

[17] Código Civil

"Artículo 140.- Noción de Acto Jurídico: elementos esenciales

El acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. Para su validez se requiere:

1.- Agente capaz.

2.- Objeto física y jurídicamente posible.

3.- Fin lícito.

4.- Observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad.

[18] *"Atendiendo a la noción incorporada al artículo 140, el acto jurídico es una manifestación de voluntad, lo que hace de la voluntad la esencia misma del acto pero que requiere de su manifestación, lo que nos lleva a la conclusión que sin una voluntad que sea manifestada no puede existir un acto jurídico. De ahí, entonces, que la manifestación de voluntad constituya un requisito de validez al que siguen los demás enumerados por el artículo 140, lo que significa, que la manifestación de voluntad debe emanar de un sujeto capaz, tener un objeto física y jurídicamente posible, y también determinado o, por lo menos, determinable, tener una finalidad lícita y de la observancia de la forma prescrita por ley."* VIDAL RAMÍREZ, Fernando. "Definición de Acto Jurídico y Elementos de validez". En: *Código Civil comentado*, Lima, 2007, Tomo I, p. 465.

[19] Código Civil

"Artículo 141.- Manifestación de voluntad

La manifestación de voluntad puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando se realiza en forma oral o escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, electrónico u otro análogo. Es tácita cuando la voluntad se infiere indubitablemente de una actitud o de circunstancias de comportamiento que revelan su existencia.

No puede considerarse que existe manifestación tácita cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario."

[20] Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN,
"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)
La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta Nº 247-ADP-SPRU-GA-2013, que declaró infundado el reclamo interpuesto por el señor [redacted] de fecha 15 de agosto de 2013; quedando agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [redacted] y AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

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
OSITRAN

"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.

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Av. República de Panamá 3659 - San Isidro, Lima - Perú. Teléf: 440-5115 Fax: 421-4739 - www.ositran.gob.pe