



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Joss Carlos FAU
2024/05/15 10:29:51
Motivo: Firma Digital
Fecha: 2024/05/15
10:29:51 -0500

EXPEDIENTE N° : 129-2021-TSC-OSITRAN 

APELANTE : 

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

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2021-0294

RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

15 de mayo de 2024

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo en la medida que se ha verificado que la Entidad Prestadora efectuó acciones inmediatas para recuperar el gorro de la usuaria una vez que tomó conocimiento de su pérdida.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora  (en adelante, la señora  contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2021-0294, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP).

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

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 27 de mayo de 2021, la señora  interpuso un reclamo ante LAP manifestando lo siguiente:
 - i. El 26 de abril de 2021, encontrándose en el puesto de control de seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH), colocó sus pertenencias y equipaje de mano en unas bandejas a fin de que fueran inspeccionadas.
 - ii. Luego de retirarse de dicha zona se dio cuenta que su gorro color camel no se encontraba, por lo que comunicó de inmediato el hurto sufrido al personal de LAP.
 - iii. El personal de LAP no actuó con inmediatez luego de que comunicara el hurto de su gorro, y tampoco le fueron mostradas las videograbaciones de la zona donde ocurrieron los hechos; solo se le informó que era posible que el pasajero que tomó su prenda ya había embarcado.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 540-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

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

- ii. Si bien LAP como operadora del AIJC diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede ignorarse que el aeropuerto es una infraestructura de uso público, por lo que los responsables principales del cuidado de sus bienes son los propietarios de estos, es decir los pasajeros y acompañantes.
 - iii. Sin perjuicio de lo señalado, la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria realizó las investigaciones de los hechos expuestos en el reclamo a través de sus registros filmicos verificando que a las 13:22 horas del 6 de mayo de 2021, la usuaria colocó sus pertenencias al interior de una bandeja, entre ellas su gorro, para que fueran inspeccionadas a través de la máquina de rayos X que se encuentra en el Puesto de Control de Seguridad. Segundos después la usuaria retiró sus artículos de la bandeja sin notar que su gorro había quedado sobre la mesa de inspección y, mientras se dirigía a la sala de embarque, una persona que se encontraba detrás suyo en la fila tomó el gorro y lo guardó.
 - iv. Cabe precisar que el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) en anteriores pronunciamientos ha señalado que *"cuando un usuario no guarda la diligencia ordinaria sobre el cuidado de sus bienes, la entidad prestadora no es responsable por el extravío de estos"*; en tal sentido, LAP no puede asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su bien.
 - v. Debe tenerse en cuenta que el personal de LAP tomó conocimiento de la pérdida del gorro a las 13:27 horas cuando la usuaria regresó al puesto de control e informó el incidente. Posteriormente le derivaron con el Supervisor de Seguridad, quien realizó las coordinaciones pertinentes con el Centro de Control de Operaciones para identificar a través de las cámaras de seguridad al pasajero que había tomado el referido gorro y ubicar en qué lugar de la zona de embarque se encontraba; lamentablemente, dicho pasajero ya había embarcado en un vuelo asignado a la sala de embarque N°9 a las 13:31 horas.
 - vi. Debe tenerse claro que el personal de LAP colaboró con la usuaria en la recuperación de su gorro; no obstante, en el momento que identificaron en las cámaras de seguridad al pasajero que tomó su gorro ya había embarcado. Asimismo, reiteró que los responsables principales del cuidado de sus bienes son los propietarios.
6. Con fecha 28 de julio de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-2021-0294, señalando que:
- i. Cuando se disponía a ingresar a la sala de embarque recordó que le faltaba su gorro, por lo que regresó al puesto de control e informó la situación a varios agentes. Posteriormente llamaron a un supervisor, y este a su vez se contactó con la oficina encargada de la videovigilancia.
 - ii. Aclaró que su reclamo es por la falta de inmediatez con la que actuó el personal de seguridad de LAP, puesto que tomaron demasiado tiempo para identificar a la persona que hurtó su gorro.
7. El 20 de agosto de 2021, LAP elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta LAP-GRE-2021-0294 que declaró infundado el reclamo, y agregando lo siguiente:



Calle Los Negocios 162, piso 2
Sanquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9230
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00190-2024-TSC-OSITRAN

- i. Queda claro que el motivo del reclamo de la usuaria fue la incomodidad por la atención brindada por el personal de seguridad cuando comunicó la pérdida de su gorro en el puesto de control de seguridad el 6 de mayo de 2021.
- ii. El personal de LAP colaboró en todo momento con la usuaria en la recuperación de su gorro; no obstante, cuando identificaron en las cámaras de seguridad al pasajero que tomó su gorro ya había embarcado.
- iii. Según las imágenes registradas por sus cámaras de seguridad, la usuaria se retiró sin notar que su gorro se había quedado en la mesa de inspección y, mientras se dirigía a la sala de embarque, una persona que se encontraba detrás suyo en la fila tomó el gorro y se lo guardó.
- iv. Se debe tener en cuenta que la propia usuaria en su recurso de apelación ha reconocido que luego de retirarse del puesto de control de seguridad, se percató que le faltaba su gorro; en ese sentido, la señora [REDACTED] no tuvo la diligencia de verificar si contaba con la totalidad de sus pertenencias al momento de retirarse, lo que generó que una tercera persona tomara la referida prenda.
- v. Desde el momento en el cual el personal de LAP tomó conocimiento de los hechos materia de reclamo (13:27 horas del 6 de mayo de 2021), realizaron todas las gestiones descritas en su Carta LAP-GRE-2021-0294, a fin de ubicar el objeto perdido de propiedad de la usuaria.

8. El 24 de abril de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-2021-0294.
- ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento está referida a la alegación de la señora [REDACTED] de que el personal encargado del puesto de control de seguridad no actuó con inmediatez cuando informó que su gorro había sido hurtado después del procedimiento de inspección, supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal c) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP) ¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de

¹ Reglamento de Reclamos de LAP

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

11. De conformidad con el artículo 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de LAP respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LAP-GRE-2021-0294 fue notificada a la señora [REDACTED] el 15 de julio de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 9 de agosto de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 28 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

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

(...)

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

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora."

³ Reglamento de Reclamos 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

(...)

10.4 Medios impugnatorios

(...)

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".

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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 520-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

13. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG).
14. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

III.2.1.- Sobre la normativa aplicable

15. Respecto de los servicios que se brindan al interior del terminal aeroportuario administrado por parte de LAP, el numeral 2.1 de la cláusula 2 del Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, el Contrato de Concesión) establece la manera cómo se deben prestar y organizar, señalando lo siguiente:

"OBJETO, OTORGAMIENTO Y ÁMBITO DE LA CONCESIÓN

El objeto del presente Contrato es establecer los derechos y obligaciones de las Partes en relación con el acto administrativo mediante el cual se otorga la Concesión por el Concedente al Concesionario.

2.1 Otorgamiento de la Concesión. *El Concedente por el presente Contrato otorga al Concesionario, con sujeción a lo dispuesto en sus estipulaciones, el Aprovechamiento Económico de los Bienes de la Concesión y demás derechos descritos en el presente Contrato. En virtud de la Concesión, el Concesionario será responsable de la operación del Aeropuerto (excluyendo el mantenimiento de aquellos servicios y funciones del Aeropuerto no otorgados en Concesión), de la asignación de slots para aterrizaje y despegue, de la prestación de los Servicios Aeroportuarios, y de aquellos Servicios de Aeronavegación a su cargo, conforme al Anexo 3 del presente Contrato, del diseño y construcción de las Mejoras, y de la reparación, conservación y mantenimiento de los Bienes de Concesión, de conformidad con los Estándares Básicos y los Requisitos Técnicos Mínimos, durante la Vigencia de la Concesión.*

[El subrayado es nuestro]

16. Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario está obligado a prestar los servicios aeroportuarios a los usuarios por lo que LAP puede realizar las acciones que estime necesario a fin de cumplir lo establecido en el contrato.

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Suroeste - Lima
Central Telefónica: (01) 500.8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

(20) 1841

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

17. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)

[El subrayado es nuestro]

III.2.2.- Sobre el reclamo formulado por la señora [REDACTED]

18. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que el personal encargado del puesto de control de seguridad no actuó con inmediatez cuando informó que su gorro había sido hurtado después del procedimiento de inspección. Indicó que el referido personal demoró en identificar a la persona que hurtó su gorro y no pudieron detenerla a tiempo.
19. Por su parte, LAP señaló que, según las imágenes registradas por sus cámaras de seguridad, se verificó que posterior a la inspección a través de la máquina de rayos X que se encuentra en el puesto de control de seguridad, la señora [REDACTED] retiró sus pertenencias de la bandeja sin notar que su gorro había quedado sobre la mesa de inspección y, mientras se dirigía a la sala de embarque, una persona que se encontraba en la fila detrás suyo tomó el gorro y lo guardó.
20. Agregó que el personal de LAP colaboró con la usuaria en la recuperación de su gorro desde el momento en que tomó conocimiento (13:27 horas del 6 de mayo de 2021); no obstante, en el momento que identificaron en las cámaras de seguridad al pasajero que tomó su gorro, éste ya había embarcado (13:31 horas del 6 de mayo de 2021).
21. Teniendo en consideración lo antes mencionado y de la revisión del expediente, se advierte que LAP presentó los registros fílmicos del 6 de mayo de 2021, relacionados con el procedimiento de inspección de las pertenencias de la señora [REDACTED] y con las acciones efectuadas una vez que informó la pérdida de su prenda, observándose la siguiente secuencia de hechos:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

➤ **13:21:16 horas**

La señora [REDACTED] se acerca a la máquina de rayos X del puesto de control de seguridad disponiéndose a acomodar sus pertenencias en una bandeja, entre las cuales se encuentra un gorro. La usuaria entrega su bandeja a una trabajadora de LAP quien desliza esta por la faja de ingreso a la máquina de rayos junto con una maleta.

➤ **13:23:58 horas**

La señora [REDACTED] pasa por el pórtico de seguridad y se dirige a la faja de la máquina de rayos para retirar su maleta y sus pertenencias de la bandeja sin notar que su gorro quedó en la mesa de inspección.

➤ **13:24:54 horas**

Se aprecia que un pasajero detrás suyo levanta el gorro y lo coloca en su bandeja, posteriormente se retira hacia unas mesas y guarda el gorro dentro de su maleta.

➤ **13:28:04 horas**

La señora [REDACTED] regresa al puesto de control de seguridad, se dirige a la agente del pórtico de rayos X e interactúan, luego esta se acerca al personal encargado de inspeccionar los equipajes en la máquina de rayos X y conversan. Un trabajador mira debajo de la faja de la referida máquina y hace un comentario.

➤ **13:30:18 horas**

Un nuevo personal de LAP se acerca a la usuaria y conversan con ella, posteriormente llama a otro trabajador de la Entidad Prestadora que vestía un chaleco de color verde quien revisa debajo de la faja de la máquina de rayos X, camina por varios lugares del puesto interactuando con sus compañeros y pasajeros, luego conversa con la señora [REDACTED]

➤ **13:31:05 horas**

El pasajero que tomó el gorro de la señora [REDACTED] se dirige a la sala de embarque N° 9 para abordar su vuelo.

22. Conforme se puede apreciar de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCh, la usuaria colocó sus pertenencias en una bandeja para ser inspeccionadas por la máquina de rayos X, pero al retirarlas olvidó su gorro en la mesa de inspección, el cual, segundos después, fue tomado por otro pasajero. Posteriormente, la usuaria regresó al puesto de control e interactuó aproximadamente con cuatro trabajadores de LAP durante los primeros seis minutos, siendo que dos de ellos revisaron debajo de la faja de referida máquina y uno buscó el gorro por el puesto de control, interactuando con otros compañeros y pasajeros.

23. Como puede observarse, del medio probatorio citado se verifica que el personal de seguridad de LAP actuó de inmediato cuando la usuaria reportó la pérdida de su gorro, pues



Calle Los Negocios 182, piso 2
Sanquillo - Lima.
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRAN

en las imágenes se observa que aproximadamente cuatro trabajadores de LAP se acercaron a conversar con ella durante los primeros seis minutos, dos revisaron debajo de la faja de la máquina de rayos X y uno hizo averiguaciones en la zona, razón por la cual las alegaciones contenidas en el reclamo de la usuaria no se acreditan de las imágenes visualizadas.

24. Asimismo, LAP indicó que el personal tomó conocimiento de la pérdida de su gorro a las 13:27 horas del 6 de mayo de 2021 cuando la usuaria regresó al puesto de control e informó el incidente; posteriormente la derivaron con el Supervisor de Seguridad, quien realizó las coordinaciones pertinentes con el Centro de Control de Operaciones para identificar a través de las cámaras de seguridad a la persona que había tomado el gorro, lo cual ha sido reconocido por la propia usuaria en su recurso de apelación.
25. En ese sentido, se verifica que el personal de LAP realizó acciones inmediatas para recuperar el gorro extraviado por la usuaria una vez que tomó conocimiento de su pérdida, tales como haber revisado debajo de la faja de la máquina de rayos X, haber consultado al resto de sus compañeros y pasajeros si encontraron algún gorro, haber contactado con el Supervisor de Seguridad, así como hacer coordinaciones para la revisión de las imágenes de las cámaras de seguridad a fin de localizar su prenda.
26. En este punto, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁷, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
27. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que la señora [REDACTED] no ha presentado medios probatorios que acrediten sus alegaciones, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar que el personal de LAP no actuó de forma inmediata en el momento que reportó la pérdida de su gorro.
28. Finalmente, cabe precisar que los usuarios deben actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus bienes.
29. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2021-0294, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora ORDINOLA.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁸;

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

⁸ **Reglamento de Reclamos de 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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 502-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00190-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2021-0294 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], en la medida que se ha verificado que el personal de la Entidad Prestadora efectuó acciones inmediatas para recuperar el gorro de la usuaria una vez que tomó conocimiento de su pérdida.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

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

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

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024060636

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 550-8330
www.ositran.gob.pe