





- iii. Precisó que resultaba contradictorio que se permitiera comprar botellas de pisco en las tiendas que se encontraban tras pasar dicho puesto de seguridad, por lo que la práctica llevada a cabo por LAP constituía un abuso de posición de dominio.
  - iv. En ese sentido, solicitó la devolución del producto decomisado o el valor del mismo.
2. Mediante Carta LAP-GRE-C-2019-0163, LAP declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i. De acuerdo a lo dispuesto por la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, se encuentra restringido el transporte de líquidos, aerosoles y geles (LAG) incluyendo agua, bebidas, sopas, jarabes, entre otros; como parte del equipaje de mano de aquellos pasajeros que se embarcan en vuelos internacionales desde el AIJCH, precisando que los pasajeros podrán llevar como parte de dicho equipaje hasta diez (10) envases conteniendo líquidos que no superen los 100 ml de capacidad cada uno.
  - ii. Dicha regulación tiene por finalidad reducir el riesgo de incidentes de interferencia ilícita en vuelos internacionales que se inician en el Perú.
  - iii. Las aerolíneas son las principales encargadas de brindar la referida información a sus pasajeros de manera oportuna; sin perjuicio de lo cual, LAP ha puesto en conocimiento del público dicha información, colocándola en distintas zonas del AIJCh y a través de su página web.
  - iv. En el presente caso, el personal de seguridad identificó que la señora [REDACTED] llevaba una botella de pisco dentro de su equipaje de mano que excedía la capacidad máxima establecida, por lo que de acuerdo a la normativa emitida por la DGAC, dicho artículo calificaba como prohibido de ser transportado como equipaje de mano por un pasajero que aborda un vuelo internacional.
  - v. Con relación a la venta de productos en los establecimientos que se encuentran en la zona restringida, dichos productos son sometidos a controles de seguridad especiales previamente a su ingreso a la zona restringida, encontrándose garantizado que no puedan ser utilizados en actos que atenten contra la seguridad de los pasajeros, motivo por el cual está permitida su venta.
3. Con fecha 3 de marzo de 2019, la señora [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0163, señalando lo siguiente:
- i. Al ingresar a la zona de control de seguridad del AIJCh, observó que a algunas personas se les incautaban botellas con contenidos líquidos, por lo que procedió a informar al personal de seguridad de LAP que dentro de su equipaje de mano portaba una botella de pisco. Ante ello, el referido personal le manifestó que no podía llevar



- dicho artículo y que si salía de la mencionada zona, tendría que pagar US\$ 11,00 (once con 00/100 dólares americanos) para reingresar a la misma.
- ii. Pese a que comunicó al personal de LAP que pagaría dicha tasa para el reingreso; de manera prepotente se le indicó que si salía de la zona de control de seguridad no se le permitiría abordar su vuelo. En ese sentido, su reclamo busca cuestionar dicho acto de impedimento de tránsito que la coaccionó a abandonar su botella de pisco en la zona de control de seguridad.
  - iii. Finalmente, manifestó que sí pudo introducir en su equipaje de mano una botella de pisco comprada luego de pasar por los controles de LAP, cuando se encuentra prohibido portar líquidos al trasponer dicho control de seguridad.
4. El 22 de marzo de 2019, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la carta de respuesta que declaró infundado el reclamo; añadiendo lo siguiente:
- i. Antes de pasar por el puesto de control de seguridad, el personal de seguridad le informó a la señora [REDACTED] que si portaba un líquido contenido en un envase cuya capacidad excedía las medidas permitidas, tenía la opción de desecharlo en dicho puesto de control o de lo contrario, podría salir a la zona pública a efectos de disponer del bien como considerara pertinente; sin embargo, si tomaba dicha opción debía de hacer el pago correspondiente a la Tarifa Unificada de Uso del Aeropuerto (en adelante, TUUA) al momento de reingresar a la zona restringida.
  - ii. Luego de que el equipaje de la usuaria fue inspeccionado a través de la máquina de rayos X, el personal de seguridad volvió a informarle sobre las opciones con las que contaba, ocurriendo que la señora [REDACTED] optó por desechar la botella de pisco en los contenedores ubicados en el puesto de seguridad.
  - iii. La restricción referida al transporte de líquidos como parte del equipaje de mano de los pasajeros que embarcan en vuelos internacionales desde el AIJCh fue establecida por la DGAC a fin de evitar que los pasajeros ingresen a las zonas estériles con envases con contenido superior a los 100 ml y así reducir el riesgo de incidentes de interferencia ilícita en vuelos internacionales que se inician en el Perú. Dicha prohibición se encuentra publicitada en los letreros ubicados en distintas zonas del AIJCh y en su página web.
  - iv. Respecto a la venta de líquidos en la zona restringida del AIJCh, señaló que a diferencia de los productos que podrían ser ingresados por los pasajeros, los productos que se encuentran en venta en la mencionada zona son sometidos a controles de seguridad antes de su ingreso, garantizando que no puedan ser utilizados en actos que atenten contra la seguridad de los pasajeros, motivo por el cual está permitida su venta.



- v. Sobre la amenaza que habría recibido la señora [REDACTED] por parte del personal de LAP referida al supuesto impedimento a su libre tránsito, manifestó que la usuaria no aportó ningún medio probatorio que lo acreditara.
- vi. Resultan contradictorias las afirmaciones de la señora [REDACTED] referidas a que en un primer momento el personal de seguridad le hubiera brindado la opción de salir a la zona pública y posteriormente la haya "amenazado" con no permitirle abordar su vuelo por optar por dicha alternativa.
5. El 9 de septiembre de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con el Informe Oral de LAP, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0163.
- 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

7. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento que la señora [REDACTED] formula en relación a que personal de seguridad de LAP le habría impedido ingresar injustificadamente una botella de pisco a la zona de embarque del AIJCh, supuesto de reclamo por calidad en el 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)<sup>1</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

#### "5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

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

(...)

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

(...)"

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

#### "Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:





por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el literal b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i. La Carta N° LAP-GRE-C-2018-0163 fue notificada a la señora [REDACTED] el 21 de febrero de 2018.
  - ii. El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 14 de marzo de 2018.
  - iii. La señora [REDACTED] apeló con fecha 3 de marzo de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.

(...)

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

<sup>3</sup> 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".

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

"10.4 Medios Impugnatorios:

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

(...)

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

<sup>5</sup> Reglamento de Reclamos de 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".



10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto del servicio de seguridad prestado por LAP, está siendo brindado acorde con el marco jurídico vigente.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar 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 regulador<sup>7</sup>.
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 ley<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

*"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".*

<sup>7</sup> Código del Consumidor

*"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos*

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

<sup>8</sup> 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".*



14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente caso la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y LAP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.
16. Asimismo, es importante precisar que conforme lo establece el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

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

(...)

**k. A la seguridad**

*Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.*

*La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao".*

[El subrayado es nuestro]

**III.2.3. Sobre el reclamo formulado por la señora [REDACTED]**

17. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó haber colocado dentro de su equipaje de mano una botella de pisco, con la cual ingresó a la zona de control de seguridad del AIJCh; y que al informar al personal de seguridad de LAP que portaba dicha botella, éste le

<sup>9</sup> 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".*



indicó que se encontraba prohibido llevar el referido artículo en su equipaje de mano; ante lo cual intentó abandonar dicha zona de seguridad para entregar la botella a un familiar, indicándole el personal de LAP que si lo hacía no podría abordar su vuelo.

18. Añadió que luego de trasponer los controles de LAP, verificó que en la zona de embarque sí era posible adquirir botellas de pisco, resultando contradictorio que le hayan impedido ingresar con su propia botella en su equipaje de mano, lo que configuraría un abuso de posición de dominio por parte de la Entidad Prestadora.
19. LAP señaló que antes de que la usuaria pasara por el puesto de control de seguridad, se le informó que en caso portara un líquido cuya capacidad excediera los 100 ml de capacidad, tenía la opción de desecharlo en el referido puesto, de lo contrario, podría salir a la zona pública a efecto de disponer del bien como considerara pertinente, supuesto en el cual debía de hacer el pago correspondiente a la TUUA para poder reingresar a la zona restringida.
20. La Entidad Prestadora agregó que la restricción referida al transporte de líquidos como parte del equipaje de mano de los pasajeros que embarcan en vuelos internacionales desde el AIJCh fue establecida por la DGAC a fin de evitar que éstos ingresaran a las zonas estériles con envases con contenido mayor a los 100 ml, reduciendo así el riesgo de incidentes de interferencia ilícita en vuelos internacionales que se inician en el Perú, prohibición publicitada en distintas zonas del AIJCh y su página web.
21. Con relación a la venta de líquidos en la zona restringida del AIJCh, la Entidad Prestadora señaló que a diferencia de los productos que podrían ser ingresados por los pasajeros, los productos que se encontraban en venta en dicha zona eran sometidos a los controles de seguridad correspondientes, garantizando que no puedan ser utilizados en actos que atenten contra la seguridad de los pasajeros, estando permitida su venta.
22. Sobre el particular, corresponde indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.2 de la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil<sup>10</sup>, el AIJCh es un aeródromo público destinado al ingreso o salida del país de aeronaves, donde se prestan normalmente servicios de aduana, sanidad, migraciones y otros complementarios.
23. Con relación a las obligaciones de los operadores de aeródromos, el literal a) del artículo 107.220 del Texto de la Regulación Aeronáutica del Perú - RAP 107 "Medidas de Seguridad de la Aviación Civil (*Aviation Security*) para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de

<sup>10</sup> Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil

27.- De los Aeropuertos

(...)

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.





Servicios de Tránsito Aéreo" aprobado mediante Resolución Directoral N° 761-2018-MTC/12<sup>11</sup> (en adelante, Medidas de Seguridad de Aviación Civil) señala lo siguiente:

**"107.220 Control de Acceso a la ZSR**

**(a) Todo operador de aeródromo debe realizar el control de acceso de toda persona o vehículo que ingresa a la ZSR de acuerdo a lo señalado en su PSA, a fin de impedir cualquier acceso no autorizado a la ZSR.**<sup>12</sup>

[El subrayado y resaltado es nuestro]

24. De acuerdo a la normativa antes citada, en su calidad de operador del AIJCh, LAP tiene la obligación de controlar el acceso de todas las personas que ingresan a la Zona de Seguridad Restringida la cual se define en el artículo 107.005 de las Medidas de Seguridad de Aviación Civil de la siguiente manera:

*"Aquellas zonas de la parte aeronáutica de un aeródromo identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que, además del control del acceso, e inspeccionar a las personas, artículos y vehículos que ingresan a dichas zonas, se aplican otros controles de seguridad. Dichas zonas normalmente incluirán, entre otras cosas, todas las zonas de salida de pasajeros de la aviación comercial entre el punto de inspección y la aeronave (...) y los locales de la parte aeronáutica de servicios de provisión de alimentos."*

25. Teniendo en consideración que dicha zona es de riesgo y prioritaria, el artículo 2.3 del Programa de Seguridad del Operador del Aeródromo (en adelante, PSA) de LAP<sup>13</sup> aprobado por la DGAC, señala que dicha zona aeronáutica se protege con las medidas de seguridad indicadas en el referido programa, las cuales son de obligatorio cumplimiento por todas las personas que accedieran o se encontraran en la Zona de Seguridad Restringida, estableciéndose expresamente que éstas no podrán transportar consigo ningún artículo prohibido que se encontrara descrito en el Anexo 4 del referido PSA o en la página web de la Entidad Prestadora.

26. Al respecto, de la lectura del mencionado Anexo 4 se verifica lo siguiente:

<sup>11</sup> Vigente al momento de la ocurrencia de los hechos materia de reclamo.

<sup>12</sup> ZSR = Zona de Seguridad Restringida

PSA = Programa de Seguridad del Operador del Aeródromo

Según el apartado denominado "Abreviaturas" del Texto de la Regulación Aeronáutica del Perú - RAP 107 "Medidas de Seguridad de la Aviación Civil (Aviation Security) para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo.

<sup>13</sup> Programa de Seguridad del Operador del Aeródromo de LAP

"2.3. Seguridad de la parte aeronáutica.

2.3.1. La parte aeronáutica se protege con medidas de seguridad establecidas en el presente programa, y son de obligatorio cumplimiento por todas las personas que acceden o se encuentran en la parte aeronáutica. Entre las medidas de seguridad implementadas se puede citar a las siguientes:  
(...)

q. Toda persona que ingrese a una ZSR no puede transportar consigo ningún artículo prohibido. Véase Anexo 4. Lista referencial de artículos prohibidos o en la página Web de LAP en la siguiente dirección: Artículos Prohibidos / LAP."



LISTA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O CONSIGO.

| Comida y Bebidas  | Permitido |
|---|-----------|
| Bebidas no alcohólicas, yogurts, chantilly, leche condensada, queso en crema, sopas en lata, alimentos enlatados, mermeladas, especerías líquidas o en pasta (ej. aji).<br>Restringido sólo para vuelos internacionales en concordancia con la normativa para el transporte de líquidos, aerosoles y geles - LAG. | SI        |
| Líquidos preparados artesanalmente.<br>Siempre que la persona que los transporta acredite (pruebe o frote en su piel según sea el caso) la autenticidad del líquido.<br>Restringido sólo para vuelos internacionales en concordancia a la normativa para el transporte de líquidos, aerosoles y geles - LAG.      | SI        |
| Bebidas alcohólicas.<br>Cuando estén en embalajes para venta al detalle, que contengan más del 24%, pero menos del 70% de alcohol por volumen, en recipientes que no excedan de 5 litros por una cantidad total por persona de 5 litros.  | SI        |
| Restringido sólo para vuelos internacionales en concordancia con la normativa para el transporte de líquidos, aerosoles y geles - LAG.  |           |

27. En ese sentido, se desprende que el Protocolo de Seguridad Aeroportuaria de la Entidad Prestadora estableció que los pasajeros de vuelos internacionales se encuentran sujetos a una restricción en el transporte de líquidos, la cual se encuentra detallada en la Norma Técnica Complementaria NTC-005-2007-DSA (en adelante, Normativa de los LAG)<sup>14</sup>.
28. Sobre el particular, el numeral 1 del literal a) del artículo 6 de la referida Normativa, señala que "todos los LAG deberán llevarse en envases que tengan una capacidad máxima de 100 ml (o su equivalente en otras medidas volumétricas, p.ej., onzas líquidas)".
29. En este punto, corresponde precisar que de conformidad con el artículo 2 de la Normativa de los LAG, dicho cuerpo legal resulta aplicable a todos los operadores aéreos que realizan vuelos internacionales y a los operadores de aeródromos de donde salen pasajeros al extranjero, por lo que infiere que sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento por parte de las aerolíneas y de LAP.
30. Cabe señalar de acuerdo con el numeral 5 del literal e) del artículo 6 de la citada Normativa<sup>15</sup>, LAP en su calidad de operador del AUCh, debe realizar funciones de difusión de las medidas de seguridad para el transporte de líquidos en vuelos internacionales.
31. De la revisión de la página web<sup>16</sup> de la Entidad Prestadora, se verifican las siguientes restricciones que atañen a los pasajeros que abordan un vuelo internacional:

<sup>14</sup> Aprobada por la DGAC en cumplimiento de la Comunicación OACI AS 8/11-07/26 emitida por la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI.

<sup>15</sup> Normativa de los LAG

6. REGULACION TEMPORAL

e. Directrices para los operadores de aeródromo

Los operadores de aeródromo deberán:

(...)

(5) Realizar funciones de difusión de las medidas de seguridad para el transporte de LAG en vuelos internacionales (...).

<sup>16</sup> <https://www.lima-airport.com/esp/para-pasajeros/informacion-y-asistencia-para-el-viaje/restricciones-de-equipaje>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 42-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

AEROPUERTO INTERNACIONAL  
**JORGE CHÁVEZ**  
PERÚ

MAPA | NOTICIAS | CONTACTO | ESP | ENG

PARA PASAJEROS

LAP NEGOCIOS Y PROYECTOS

Inicio | Vuelos y Aerolíneas | Traslados desde / hacia el Aeropuerto | Compras, comida y servicios | Información y asistencia para el viaje

INFORMACIÓN Y ASISTENCIA PARA EL VIAJE

Restricciones de equipaje

Trámites

Acerca de OSITRAN

Tarifa Aeroportuaria

Asistencia especial

RESTRICCIONES DE EQUIPAJE

Las restricciones del equipaje facturado deben ser consultadas con la línea aérea.

Las restricciones del equipaje de mano son las siguientes:

Equipaje de mano internacional:

No se debe transportar en el equipaje de mano los siguientes artículos, pues serán desechados en los controles de seguridad y no serán devueltos:

- Líquidos, geles y aerosoles en envases que excedan los 100 ml de capacidad, aun cuando estos se encuentren parcialmente llenos. Cada pasajero puede llevar como máximo 10 envases de 100 ml cada uno.
- Objetos punzo cortantes.
- Herramientas.
- Armas de fuego o imitación de éstas.
- Cualquier objeto considerado peligroso para el vuelo en cabina, en concordancia a las normas de la Autoridad Aeronáutica Civil del Perú.

Para ver la lista completa de artículos prohibidos, revise el archivo adjunto aquí.

32. Al hacer clic en el enlace "archivo adjunto aquí", se verifica la siguiente lista con el detalle de los líquidos prohibidos y su tratamiento de acuerdo a la Normativa de los LAG:

LISTA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS A SER TRANSPORTADOS POR LOS PASAJEROS, TRIPULACIÓN O USUARIOS COMO PARTE DEL EQUIPAJE DE MANO, EN SUS PERTENENCIAS O CONSIGO.



Normativa para el transporte de líquidos, aerosoles y geles -LAG

NORMATIVA

A partir del 1 de Agosto del 2007, las medidas adoptadas para el transporte de líquidos, aerosoles, gel, cremas y otros de similar consistencia (LAG) se aplican de forma estándar para todos los vuelos que se originen en el territorio Peruano hacia el resto del mundo. La restricción del transporte de líquidos, aerosoles y geles no es aplicable en vuelos domésticos, transferencia y en tránsito.

LAG

Líquidos, aerosoles, geles y otros de similar consistencia a temperatura ambiente los cuales deberán ser transportados en envases individuales de capacidad no superior a 100 ml. (3.4 onzas). Cada pasajero sólo podrá transportar, como parte de su equipaje de mano, 10 envases con la medida establecida anteriormente.

Para efectos de la aplicación de esta medida se considera que 100 gramos equivale a 100 mililitros.

No se aceptarán envases de mayor capacidad a los 100 ml. aun cuando estos estén parcialmente llenos.

Los envases que no tengan un indicativo de fábrica respecto de la capacidad de almacenaje (volumen) de dicho envase, estarán dentro de la restricción de la presente norma.

INSPECCIÓN DE LAG

Si usted va a viajar con LAG en su equipaje de mano, deberá sacarlos del equipaje y colocarlos en las bandejas que se encuentran en los puestos de inspección y presentarlos al personal de seguridad.



33. De lo expuesto, se evidencia que en cumplimiento de la mencionada Normativa, la Entidad Prestadora ha puesto en conocimiento del público en general la prohibición referida a que los pasajeros de vuelos internacionales tienen prohibido ingresar a la Zona Seguridad Restringida portando en sus equipajes de mano líquidos contenidos en envases cuya capacidad exceda los 100 ml; precisando que de lo contrario, dichos objetos serán desechados durante los controles de seguridad.





34. Asimismo, con relación al cuestionamiento de la usuaria referido a la venta de líquidos dentro de la Zona Seguridad Restringida, la Normativa de los LAG<sup>17</sup> señala que las tiendas ubicadas en el aeropuerto deberán controlar que la cadena de suministro de dichos productos ha sido protegida contra actos de interferencia ilícita.
35. De lo antes señalado se infiere que en atención a lo dispuesto en la normativa aeronáutica citada, los distintos líquidos que se venden en la Zona Seguridad Restringida han sido sometidos a controles de seguridad exhaustivos que aseguran que no serán utilizados para la comisión de actos delictivos, controles que no pueden ser llevados a cabo con cada líquido que podría transportar cada uno de los pasajeros de los vuelos parten del AIJCh.
36. En consecuencia, la señora ██████████ se encontraba obligada a cumplir con la normativa previamente señalada, motivo por el cual LAP se encontraba facultada para impedir su ingreso a la Zona Seguridad Restringida portando una botella de pisco con un contenido mayor a los 100 ml.
37. Asimismo, la señora ██████████ manifestó que personal de LAP la amenazó con no permitirle abordar su vuelo si abandonaba la Zona Seguridad Restringida a fin de entregar su botella de pisco a un familiar.
38. Cabe recordar que uno de los derechos del usuario reconocido en el Reglamento de Usuarios de OSITRAN es el derecho a ser tratado por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia, conforme ha sido recogido en el literal e) de su artículo 7<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Normativa de los LAG

**6. REGULACION TEMPORAL**

(...)

**d. Directrices para las Tiendas del Aeropuerto que se encuentra dentro de la Zona de Seguridad Restringida.**

Las tiendas en el aeropuerto deberán: (1) Definir un procedimiento para la venta de LAG.

(2) Capacitar a su personal en las restricciones y procedimientos respecto a los LAG.

(3) Controlar que la cadena de suministros de LAG y STEB ha sido protegida durante su contra actos de interferencia ilícita.

(4) Entregar todo LAG en una STEB, en el Anexo 1 se encuentran las especificaciones de una STEB.

(...)

**f. Directrices para los explotadores aéreos de vuelos internacionales**

Los Explotadores Aéreos deberán:

(1) Realizar las modificaciones pertinentes a su Programa de Seguridad a fin de incluir los procedimientos que esta NTC requiere para su cumplimiento.

(2) Realizar inspecciones de seguridad a las diferentes áreas donde se realice su operación; así como, al interior de la aeronave y a todo personal de servicio que ingrese.

(3) Capacitar a su personal a fin de que proporcione la información adecuada a los pasajeros en el mostrador de presentación, sobre las restricciones existentes para los LAG y sus excepciones.

(4) Realizar funciones de difusión a través de sus agencias de viaje, página web, boletines, etc. respecto al transporte de LAG y sus excepciones.

(5) Establecer un procedimiento para la venta de LAG en sus aeronaves a pasajeros que harán tránsito a otro país, de acuerdo a la presente NTC.

<sup>18</sup> Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo

"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:

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse





39. Sin embargo, de la revisión del expediente se advierte que la referida alegación no ha sido acreditada por la usuaria, tal como lo establece el artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>19</sup>, el cual indica que corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
40. En ese sentido, no se ha acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya brindado a la usuaria un trato inapropiado.
41. Por lo antes señalado, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0163, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>20</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0163 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al haberse acreditado que el impedimento de ingreso a la Zona de Seguridad Restringida del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez a la usuaria portando un líquido contenido en un envase cuya capacidad excedía la permitida, no resultó injustificada.

---

*de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza."*

<sup>19</sup> TUO de la LPAG

**"Artículo 173.- Carga de la prueba**

173.3. 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."

<sup>20</sup> REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 42-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**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](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.*

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN