



- ii.- ADP exhibe un cartel a través del cual informa a los usuarios que brinda una tolerancia de 10 minutos para realizar el retiro del vehículo del estacionamiento, no estableciéndose excepción alguna. No obstante, el personal de la Entidad Prestadora le indicó que la referida tolerancia aplicaba únicamente para el servicio de estacionamiento por hora y no por día, como había sido su caso.
 - iii.- Los días 21 de julio, 28 de agosto y 10 de septiembre de 2014 contrató el servicio de estacionamiento del aeropuerto de Piura por día, advirtiendo que se habían consignado diferentes horas de ingreso y salida del estacionamiento en los documentos expedidos por ADP, esto es, en los tickets de ingreso y en las boletas de pago, indicándose una mayor cantidad de horas de permanencia en los referidos tickets.
 - iv.- Finalmente, indicó que no era el único afectado pues todos los usuarios que contrataban el servicio de estacionamiento en el aeropuerto de Piura venían siendo perjudicados por la alteración del tiempo de servicio efectivamente prestado, el cual genera cobros en exceso.
2. Mediante Carta N° 0164/2014/GA-SPUR/AdP notificada el 31 de octubre de 2014, ADP solicitó al señor ██████ información adicional sobre la acreditación de los daños generados por los hechos ocurridos el 21 de julio, 28 de agosto y 10 de septiembre de 2014.
 3. El 12 de noviembre de 2014, el señor ██████ presentó un escrito señalando lo siguiente:
 - i.- Los días 18 de junio, 21 de julio, 28 de agosto y 10 de septiembre de 2014, contrató el servicio de estacionamiento en el aeropuerto de Piura, advirtiendo que ADP realiza cobros indebidos a los usuarios debido al mal funcionamiento de su sistema de control de tiempo.
 - ii.- En relación a los hechos ocurridos el 18 de junio de 2014, señaló que fue maltratado por el personal de ADP pues se rehusaron a entregarle su vehículo hasta la cancelación del importe de S/ 50.00 soles, pese a que le correspondía pagar S/. 25.00 soles debido a que no se le informó que la tolerancia de 10 minutos publicada en el anuncio de ADP aplicaba únicamente para el servicio de estacionamiento por hora y no por día.
 - iii.- Los afectados por los hechos reclamados son todos aquellos usuarios que contratan el servicio de estacionamiento en la medida que solicitan la prestación del referido servicio confiando en la información y supuesta seguridad brindada por ADP.
 - iv.- El daño o perjuicio ocasionado es patrimonial debido al cobro indebido por concepto de servicio de estacionamiento, habiendo pagado por servicios que no utilizó. Agregó que



el daño patrimonial también incluía los gastos ocasionados por la presentación del reclamo ante INDECOPI, además de gastos de movilidad.

- v.- Sin perjuicio de lo expuesto, la reparación del daño ocasionado debe considerar el perjuicio no patrimonial causado, el cual asciende a S/ 5 000.00 soles, debiendo iniciarse el Procedimiento Administrativo Sancionador correspondiente y la imposición de una multa no menor a 50 UIT.
4. Mediante Carta N° 172/2014/GA-SPUR/AdP notificada el 17 de noviembre de 2014, ADP resolvió el reclamo presentado por el señor ██████████ declarando improcedente el extremo relacionado a los hechos ocurridos el 18 de junio y 21 de julio de 2014; e, infundado el extremo referido a los hechos ocurridos el 28 de agosto y 10 de septiembre de 2014, bajo los siguientes argumentos:
- i.- Con relación a los hechos ocurridos el 18 de junio y 21 de julio de 2014, indicó que su Reglamento de Usuarios establece que los reclamos deben ser presentados dentro del plazo máximo de 60 días hábiles contados a partir de la ocurrencia de los hechos que los motivan o de conocidos estos y que el señor ██████████ presentó su reclamo fuera de dicho plazo legal.
 - ii.- Con relación a los hechos ocurridos el 28 de agosto y 10 de septiembre de 2014, indicó que no realizó cobros indebidos a los usuarios de la Playa de Estacionamiento y que si bien podían existir errores en las horas consignadas en los tickets emitidos por la caja que cobra el parqueo, ello no habría ocasionado un cobro en exceso. Finalmente, señaló que el usuario no había acreditado haber sufrido daño alguno.
5. El 26 de noviembre de 2014, el señor ██████████ presentó un recurso de apelación, reiterando lo indicado en sus anteriores escritos, añadiendo lo siguiente:
- i.- En relación a la declaración de improcedencia de su reclamo, si bien el reclamo fue presentado el 27 de octubre de 2014, con fecha 24 de julio de 2014 presentó una denuncia ante INDECOPI, considerando que el servicio de estacionamiento no era un servicio principal sino accesorio brindado por ADP. En atención a que mediante Resolución N° 462-2014/PSO-INDECOPI-PIU de fecha 10 de septiembre de 2014, INDECOPI declaró improcedente su denuncia por ser incompetente para conocerla, presentó su reclamo ante ADP.
 - ii.- Ha cumplido con acreditar que el anuncio del tarifario de ADP informaba acerca de una tolerancia de 10 minutos para el servicio de estacionamiento, no estableciendo diferenciación alguna respecto del tipo de servicio, esto es, por horas o días.



- iii.- En la carta de fecha 10 de noviembre de 2014, EQUIPARK reconoció la existencia de un error en el sistema usado por ADP para brindar el servicio de estacionamiento, pues, si bien la hora marcada por la caja de pago no presentaba errores, se constató que otro de los equipos utilizados sí presentaba errores, contabilizando horas adicionales en el uso de la playa de estacionamiento.
 - iv.- Se debe tener en cuenta que si el cómputo de la permanencia dentro del estacionamiento se realiza con varios equipos, el error en la marcación de la hora de alguno de ellos podrían generar cobros en exceso a los usuarios.
 - v.- ADP pretende confundir a los usuarios y al regulador afirmando que el desperfecto detectado en sus equipos no tuvo incidencia en el cobro del servicio; sin embargo, si se tiene en cuenta las horas de salida y arribo de sus vuelos los días 21 de julio, 28 de agosto y 10 de septiembre de 2014; se constataría que ADP habría incurrido en error al calcular las horas de permanencia de los vehículos de los usuarios dentro del estacionamiento.
 - vi.- Finalmente, señaló que dichos errores en las horas de ingreso y salida de su vehículo del estacionamiento de ADP pudieron haberlo perjudicado si hubiera tenido que pagar montos adicionales.
6. El 18 de diciembre de 2014, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC), el expediente administrativo y la absolución del escrito de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
- i.- ADP no ha negado que existía una diferencia horaria entre el reloj de la caja y otros equipos utilizados en el estacionamiento, siendo el argumento principal de su resolución que ni el apelante ni otros usuarios se han visto perjudicados por dicho error pues los cobros fueron realizados en función del periodo de permanencia de sus vehículos dentro de dicha zona.
 - ii.- El apelante no ha acreditado la existencia de daño alguno para sí o para terceros. Si bien existen errores en las horas consignadas en los tickets, en ningún caso estos generaron cobros en exceso a los usuarios.
 - iii.- ADP no ha recibido reclamos de otros usuarios relacionados con el presunto cobro indebido por uso de la playa de estacionamiento en el aeropuerto de la ciudad de Piura.



7. Mediante Resolución N° 1 de fecha 15 de marzo de 2017, este Tribunal resolvió declarar la nulidad de oficio de la decisión contenida en la Carta N°172/2014/GA-SPUR/AdP emitida por ADP que declaró improcedente el reclamo respecto de los hechos ocurridos el 18 de junio de 2014, teniendo en cuenta que correspondía calificar como un reclamo la denuncia presentada por el usuario ante el Indecopi el 24 de julio de 2014, verificándose que al presentarse el reclamo en dicha fecha, había sido presentado dentro del plazo legal, por lo que el Tribunal dispuso retrotraer el estado del procedimiento al momento anterior a la emisión de la decisión contenida en la Carta N°172/2014/GA-SPUR/AdP y devolver el expediente a ADP a fin de que emitiera un pronunciamiento de fondo sobre los hechos materia de reclamo ocurridos el 18 de junio de 2014.
8. En cuanto a los hechos ocurridos el 21 de julio, 28 de agosto y 10 de septiembre de 2014; este Tribunal dispuso en la misma Resolución N° 1 declarar la improcedencia de dichos extremos del reclamo y el sobreseimiento de los actuados por no corresponderle emitir un pronunciamiento sobre el fondo, al no haber alegado el usuario la existencia de alguna deficiencia en los servicios que ADP provee que hubieran dado lugar a que solicitara la satisfacción de un interés personal o particular en concreto sino más bien haber cuestionado que los equipos utilizados para computar el tiempo de uso del servicio de estacionamiento habían ocasionado un perjuicio a otros usuarios, calificando dichas alegaciones como una denuncia y remitiéndolos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
9. Mediante Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP, ADP declaró improcedente el reclamo del señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
 - i.- El literal e) del artículo 20 del Reglamento de Reclamos de ADP, concordado con el artículo 40 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, establece que corresponde declarar la improcedencia del reclamo cuando ha sido presentado fuera del plazo legal de 60 días hábiles de ocurrencia del hecho o de ser conocido.
 - ii.- El numeral 140.1 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que los plazos y términos entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad y obligan por igual a la administración y a los administrados.
 - iii.- En ese sentido, teniendo en cuenta la existencia de un plazo máximo establecido legalmente, los cuestionamientos de los usuarios que son presentados fuera de dicho plazo, no podrán tramitarse a través del procedimiento de reclamo previsto en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN y ADP.
 - iv.- Aun cuando las entidades de la Administración Pública tienen el deber de encausar de oficio un procedimiento cuando adviertan algún error u omisión de los administrados,



debe tenerse en cuenta que la aplicación del principio de informalismo se circunscribe única y exclusivamente a requisitos no esenciales y que resultan subsanables en el procedimiento.

- v.- El principio de informalismo busca dotar de sencillez y celeridad a todo procedimiento administrativo, protegiendo los intereses del administrado a través de la menor rigurosidad en la exigencia de ciertas formalidades que, o bien no son estrictamente necesarias o pueden ser fácilmente subsanables. De ahí que la aplicación de este principio legitime el incumplimiento o la inobservancia de determinados requisitos a efectos de priorizar los derechos del administrado.
- vi.- Así, el numeral 1.6 del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que define el principio de informalismo, no solo restringe su aplicación a aquellos requisitos de carácter procesal o formal sino que además exige que sean requisitos que puedan ser subsanados por el administrado de forma posterior.
- vii.- Cabe señalar que nos encontraremos ante una formalidad de naturaleza no esencial y por lo tanto subsanable y prescindible de cara a encausar determinado procedimiento, cuando su inobservancia: (i) no agravie a terceros; (ii) no agravie al interés público; y (iii) no agravie la esencialidad de la juridicidad.
- viii.- Por otro lado, el respeto de los plazos máximos establecidos en la normativa aplicable obliga por igual a la Administración y al administrado, siendo ambos responsables por su cumplimiento sin posibilidad de prórroga, por lo que su aplicación se constituye como un requisito esencial cuya inobservancia conllevará, cuando el incumplimiento provenga del administrado, un remedio jurídico específico: la improcedencia. De manera similar, vencido el plazo sin que la Entidad Administrativa expida la resolución correspondiente, operará automáticamente un remedio jurídico de análogo alcance: el silencio administrativo positivo a favor del administrado.
- ix.- En vista de ello, si bien la aplicación del principio de informalismo faculta al administrado exigirle a la Entidad Administrativa que prescinda de la aplicación de ciertos requisitos no esenciales, dicha facultad no puede extenderse para supuestos de vencimiento de plazos improrrogables.
- x.- Admitir una lectura distinta vaciaría de contenido la obligación recíproca de la Administración y del administrado de observar los plazos máximos que recoge nuestro ordenamiento y, sobre todo, desvirtuaría el alcance de los procedimientos específicamente regulados en los Reglamentos de Atención de Reclamos, los cuales, en sí mismos, ya son lo suficientemente flexibles para garantizar la tutela de los derechos de los usuarios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 55 -2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

- xi.- Incluso, concebir la posibilidad de que los administrados tengan la flexibilidad de interponer sus reclamos frente a una Entidad de la Administración Pública, prescindiendo de la observancia de aquellos requisitos o formalidades esenciales mínimas, desconoce la naturaleza y alcance del principio de informalismo y atenta directamente contra los deberes de los administrados y el mínimo de diligencia que nuestro ordenamiento le exige.
 - xii.- Esto último sobre todo si tomamos en consideración que el Reglamento de Reclamos del OSITRAN y ADP constituyen manifestaciones del principio de informalismo al permitir que los usuarios interpongan sus reclamos mediante diferentes canales de atención, exigiendo única y exclusivamente el cumplimiento de requisitos mínimos esenciales, los cuales se encuentran previstos en normas expresas y de alcance general, que a su vez son debidamente informados a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
 - xiii.- Por lo expuesto, no resulta amparable la pretensión de que se tome como fecha de interposición del reclamo la fecha en la cual el reclamante presentó su denuncia ante el Indecopi.
10. Con fecha 24 de abril de 2017, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP, señalando lo siguiente:
- i.- En la Resolución N° 1 de fecha 15 de marzo de 2017, el Tribunal del OSITRAN ordenó que ADP debía pronunciarse sobre el fondo de la controversia y no sobre aspectos procedimentales; no obstante, haciendo caso omiso a dicha disposición, ADP ha emitido una resolución que declaró improcedente por extemporáneo su reclamo.
 - ii.- De esta manera, ADP pone de manifiesto su mala fe, contraviniendo los principios rectores del procedimiento administrativo general y perjudicando sus derechos, por lo que se debe declarar la nulidad de la decisión contenida en la referida carta.
11. El 15 de mayo de 2017, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos el expediente administrativo y la absolución del escrito de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
- i.- Si bien el señor [REDACTED] ha señalado que ADP habría hecho caso omiso a la decisión del Tribunal, se debe tener en cuenta que cumplió lo dispuesto por dicho órgano resolutorio en el extremo correspondiente a retrotraer el estado del procedimiento al momento anterior a la emisión de la Carta N° 172/2014/GA-SPUR/AdP.



- ii.- Sin embargo, en lo que respecta al segundo extremo resolutivo del pronunciamiento del Tribunal, correspondiente al examen de fondo de la controversia, ADP se encuentra imposibilitado de llevar a cabo un análisis al respecto, en tanto que el escrito de reclamo presentado por el señor MONTES no supera la fase de calificación previa exigible para procedimientos de esta naturaleza, en donde se evalúan los requisitos de admisibilidad y procedencia de un reclamo.
- iii.- Así, se debe tener en cuenta que tanto la admisibilidad como la procedencia responden a cuestiones ajenas al fondo de la controversia y condicionan la validez del procedimiento, lo que denota la naturaleza preclusiva de ambos elementos, de lo que se desprende que en la medida que ambos criterios no sean cumplidos, el sujeto procesal pierde sus derechos procesales.
- iv.- A diferencia de la admisibilidad, que comprende un análisis de forma, es decir, de aquellos requisitos o información mínima con la que debe contar un escrito para poder ser revisado por determinada autoridad; la procedencia, aun cuando también analiza cuestiones de forma, lo hace en mérito de la causa misma que justifica el escrito, lo que demanda una revisión de cuestiones que trascienden la mera formalidad, que por el contrario, son determinantes a efectos de analizar el fondo del asunto.
- v.- En el presente caso, conforme fue dejado en evidencia en la Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP, si bien el escrito de reclamo cumplió con los requisitos de admisibilidad, no cumplió con los requisitos de procedencia, específicamente en lo que respecta al plazo máximo con el que contaba el administrado para interponer su reclamo.
- vi.- En ese orden de ideas, atendiendo a la declaratoria de nulidad, el proceso se retrotrajo hasta el momento previo a la emisión de la Carta N° 172/2014/GA-SPUR/AdP, cumpliendo ADP con emitir un nuevo pronunciamiento; sin embargo, en mérito a que el citado escrito no cumplió con los requisitos de procedencia que nuestro ordenamiento exige, ADP no se encuentra compelido a emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.
12. El 12 de febrero de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con la participación de la representante de ADP, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

13. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:



- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP emitida por ADP.
- ii.- Determinar la presunta responsabilidad de ADP en los hechos alegados por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

14. El reclamo materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del señor [REDACTED] respecto del cobro del servicio de uso de playa de estacionamiento que brinda ADP en el aeropuerto de Piura, lo que constituye un supuesto de reclamo contenido en el literal a) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de ADP)¹ y en el literal a) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)²; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

1 Reglamente de Reclamos de ADP

"5. MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSITRAN. Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:

(...)

- 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 AdP.

(...)"

2 Reglamento de Reclamos del 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".

3 Reglamento de Reclamos del 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.



15. De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de ADP respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
16. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP fue notificada al señor [REDACTED] el 7 de abril de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 28 de abril de 2017.
 - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 24 de abril de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
17. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad de ADP por una presunta deficiente prestación del servicio.

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 ADP

"Artículo 24°.- Recurso de apelación

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por el 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 de 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 TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 218.- 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".



18. 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 CUESTIONES PREVIAS:

Sobre el pronunciamiento emitido por este Tribunal con fecha 15 de marzo de 2017 y la decisión contenida en la Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP expedida por ADP

19. Como se ha señalado precedentemente, mediante Resolución N° 1 de fecha 15 de marzo de 2017, este Tribunal resolvió declarar la nulidad de oficio de la decisión contenida en la Carta N°172/2014/GA-SPUR/AdP emitida por ADP que declaró improcedente el reclamo respecto de los hechos ocurridos el 18 de junio de 2014 y devolver el expediente a ADP a fin de que emitiera un pronunciamiento de fondo sobre los hechos materia de reclamo ocurridos el 18 de junio de 2014.
20. Sin embargo, posteriormente, mediante Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP remitida el 6 de abril de 2017 por ADP al señor ██████████ volvió a declarar improcedente el reclamo del usuario señalando que no resultaba amparable su pretensión al considerar que había sido presentado extemporáneamente, esto es, después de los 60 días hábiles establecidos legalmente, sin emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la materia en discusión.
21. ADP alegó que el numeral 140.1 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que los plazos y términos entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad y obligan por igual a la administración y a los administrados, por lo que los cuestionamientos de los usuarios presentados fuera de dicho plazo no podrán tramitarse a través del procedimiento de reclamo previsto en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN y ADP.
22. Al respecto, se advierte que aun cuando mediante Resolución N° 1 de fecha 15 de marzo de 2017, este Tribunal ordenó a ADP emitir un pronunciamiento de fondo sobre los hechos ocurridos el 18 de junio de 2014; mediante la Carta N° 072-2017/GA-SPUR/AdP, la Entidad Prestadora cuestionó la decisión adoptada por este Tribunal declarando nuevamente improcedente el reclamo presentado por el usuario.
23. En ese sentido, se verifica que aun cuando ADP ha tenido la oportunidad de exponer sus argumentos de fondo, ha desistido de hacerlo, formulando nuevamente argumentos de procedibilidad; por lo que no se ha producido un supuesto de afectación del derecho de



defensa de la Entidad Prestadora al no haber tenido este impedimento alguno para exponer los argumentos de su defensa antes de la elevación del expediente.

Sobre la normativa aplicable

24. 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 regulador⁷.
25. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
26. 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 social⁹; se advierte que en el presente caso el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

7 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".

8 Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

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

9 Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

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



27. 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 ADP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo

28. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó que ADP le hubiera cobrado S/ 50.00 por 2 días de servicio de estacionamiento pese a que su vehículo había permanecido dentro del referido estacionamiento 24 horas y 6 minutos. Agregó que ADP exhibe un cartel a través del cual informa a los usuarios que brinda una tolerancia de 10 minutos para realizar el retiro del vehículo del estacionamiento; no obstante; el personal de la Entidad Prestadora le habría indicado que la referida tolerancia aplicaba únicamente para el servicio de estacionamiento contratado por horas y no por día, como había sido su caso, distinción que no se encontraba especificada en el referido cartel informativo.
29. Al respecto, cabe señalar que si bien el servicio de parqueo vehicular en el aeropuerto de Piura no es un servicio regulado, en la medida que las tarifas no han sido fijadas ni en el Contrato de Concesión ni por el OSITRAN¹⁰, sí nos encontramos frente a un servicio supervisado por el OSITRAN, al ser derivado de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público¹¹, que según el Reglamento de Usuarios vigente al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, es un servicio no principal brindado a los usuarios¹², cuyo precio y condiciones son fijadas libremente por la Entidad Prestadora.

¹⁰ Los servicios aeroportuarios regulados se encuentran establecidos expresamente en el Anexo 7 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia, así se tiene que el servicio de uso de aeropuerto (por el cual se paga la TUUA), los servicios de aterrizaje y despegue, estacionamiento de aeronaves, embarque y desembarque de pasajeros mediante puentes de embarque.

¹¹ Reglamento General de Tarifas, aprobado por la Resolución N° 043-2004-CD-OSITRAN, y modificado por las Resoluciones N° 043-2004-CD-OSITRAN, 082-2006-CD-OSITRAN y 003-2012-CD-OSITRAN

"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.

¹² Reglamento de Usuarios aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN



30. En ese sentido, aun cuando las tarifas del parqueo vehicular no se encuentran reguladas, ello no libera a la Entidad Prestadora de su obligación de informar a los usuarios y de cumplir con las condiciones del servicio ofrecidas, tal como lo establece el Reglamento de Usuarios¹³, así como también el Código del Consumidor¹⁴.

"Artículo 24.- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación

Las Entidades Prestadoras brindarán los servicios a los que se han comprometido de acuerdo a sus respectivos contratos de concesión y/o normatividad vigente, durante las horas de operación del aeropuerto, entre los que se encuentran:

(...)

e) Servicios no principales, como por ejemplo:

(...)

Servicio de Estacionamiento Vehicular (donde corresponda)".

¹³ Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios

"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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- El procedimiento para la presentación de denuncias ante el OSITRAN.
- El procedimiento para la presentación de sugerencias.
- Las permanentes o eventuales restricciones de uso de la ITUP aeroportuaria o portuaria.
- El número telefónico de la línea de atención al usuario, así como la dirección de su página web".

¹⁴ Código del Consumidor

"Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)"

"Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos".



- 31. De la revisión del tarifario de ADP publicado en su página web, se observa que dentro de los servicios no aeroportuarios, la Entidad Prestadora ha incluido el servicio de "Playa de Estacionamiento Vehicular", indicando que las tarifas por este servicio se encuentran publicadas al ingreso de cada infraestructura aeroportuaria.
- 32. Por otro lado, de la revisión del expediente se aprecia que obra una fotografía del aviso informativo ubicado en el estacionamiento del aeropuerto de Piura, el mismo que fue presentado por el señor [REDACTED] como anexo de su recamo⁴⁵, la cual se reproduce a continuación:

TARIFA DE ESTACIONAMIENTO		DÍA O FRACCIÓN
MOTOS		
AUTOS	S/	
VEHÍCULOS MAYORES	S/	
PERDIDA DE TICKET		
MOTOS / MOTOCARS	S/	8.00
AUTOS / CAMIONETAS	S/	5.00
VEHÍCULOS MAYORES	S/	18.00
ESTACIONAMIENTO PROLONGADO		
DÍA O FRACCIÓN*	S/	25.00
PERDIDA DE TICKET	S/	120.00

*UNA VEZ REALIZADO EL PAGO USTED CUENTA CON 10 MINUTOS PARA RETIRAR
10 MIN. de Indemnización

TARIFAS INCLUYEN IVA VIGENTE A PARTIR DEL 01 DE MARZO DE 2017

ADP no es responsable por los objetos que por cualquier motivo se extravíen o
La plaza de estacionamiento es de uso público

- 33. De la fotografía del aviso ubicado en el estacionamiento del aeropuerto de Piura, se aprecia que contiene información referida a la tarifa del servicio de parqueo vehicular por hora o fracción, cuyo monto dependerá del tipo de vehículo; así como también la tarifa por día o fracción (S/ 25.00) y un texto con el siguiente tenor:

⁴⁵ Ver fojas 8 (vuelta) y 32 (vuelta) del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 55-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

"ESTACIONAMIENTO PROLONGADO

DÍA O FRACCIÓN*	S/. 25.00
PÉRDIDA DE TICKET	S/. 120.00

*UNA VEZ REALIZADO EL PAGO USTED CUENTA CON 10 MINUTOS PARA RETIRARSE
10 min. de tolerancia
TARIFAS INCLUYEN EL IGV VIGENTE A PARTIR DEL 01 DE MARZO DE 2013".

34. En este punto, cabe reiterar que el usuario, en el presente caso el señor MONTES, se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, resultando de aplicación las disposiciones de dicho cuerpo normativo.
35. En ese sentido, se advierte que el artículo 2 del Código del Consumidor establece que la información brindada por el proveedor de servicios a los consumidores debe ser, además de apropiada, oportuna y accesible, de fácil comprensión. Asimismo, el artículo 3 del mismo cuerpo normativo establece que está prohibida toda información, presentación u omisión de información que induzca a error al consumidor respecto de la naturaleza, precios, características, o cualquier otro dato de los servicios ofrecidos, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)"

"Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos".

[El subrayado es nuestro]



36. Teniendo en cuenta las normas citadas, se aprecia que la información brindada por la Entidad Prestadora a los usuarios debe ser de fácil comprensión, evitando que estos incurran en error sobre la naturaleza, precio, características u otros aspectos de los servicios que brindan.
37. En ese sentido, el mensaje que se pretende transmitir a los usuarios mediante avisos informativos debe ser comprensible a simple vista, de modo que se entienda aquello que se pretende comunicar sin que ocurra que el usuario pueda entender un mensaje distinto.
38. Ahora bien, en el presente caso, de una apreciación a simple vista del texto del aviso en cuestión, se advierte que la frase "10 min. de tolerancia" puede hacer referencia a que en el caso del estacionamiento prolongado, esto es, por día (o fracción), a partir de cumplido el primer día, el usuario contaría con diez (10) minutos de tolerancia a fin de que no le sea cobrado el segundo día, esto es, que si transcurridos las veinticuatro (24) horas del primer día y aún no han transcurrido diez (10) minutos del segundo día, este segundo día no será cobrado; caso contrario, es decir, que se superen dichos 10 minutos, se procederá a cobrar el segundo día de estacionamiento.
39. Atendiendo a lo señalado, se constata que el texto incluido en el aviso informativo de ADP sobre la tolerancia en la prestación del servicio no resulta suficientemente claro a efectos de informar al usuario que la tolerancia de diez (10) minutos se limita a aplicarse una vez realizado el pago de un (1) día para salir del estacionamiento sin incurrir en el pago de un (1) segundo día, por lo que pudo haber inducido a error al señor MONTES, quien indicó en su reclamo que si se le hubieran aplicado los 10 minutos de tolerancia ofrecidos, dado que se habría retirado al minuto seis (6) del segundo día, como había entendido de la información brindada por la Entidad Prestadora; no hubiera tenido que pagar S/ 25.00 por un (1) día adicional de estacionamiento.
40. En ese sentido, se verifica que el aviso informativo de ADP ubicado en el estacionamiento del aeropuerto de Piura carece de la claridad suficiente para evitar que los usuarios incurran en error sobre la forma en que se contabiliza la tolerancia y el tiempo de uso del servicio de estacionamiento.
41. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que ADP incumplió su obligación de brindar información fácilmente clara y comprensible al usuario que evitara inducirlo a error, conforme a lo previsto en los artículos 2 y 3 del Código del Consumidor antes citados, correspondiendo amparar el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED].
42. En ese sentido, si bien el señor [REDACTED] aceptó las condiciones ofrecidas por ADP sobre el pago de la playa de estacionamiento al momento de utilizar dicho servicio; en la medida que se ha determinado que el aviso informativo de ADP no fue suficientemente claro y lo



indujo a error; corresponde disponer que la Entidad Prestadora devuelva al señor [REDACTED] la suma de S/ 25.00 cobrada por uso de playa de estacionamiento del segundo día indebidamente cobrado.

43. Ahora bien, atendiendo a la necesidad de evitar que hechos como los ocurridos en el presente caso se repitan en el futuro, corresponde ordenar a ADP que modifique la información consignada en el(los) aviso(s) ubicado(s) en el estacionamiento del aeropuerto de Piura, a fin de transmitir a los usuarios de manera clara y comprensible la indicación de que los 10 minutos de tolerancia para el estacionamiento prolongado (1 día o fracción) aplican exclusiva y únicamente luego de realizado el pago del servicio de estacionamiento a efecto de salir de este sin realizar pagos adicionales.
44. Consecuentemente, corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta Nº 072-2017/GA-SPUR/AdP emitida por ADP.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁶;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta Nº Carta Nº 072-2017/GA-SPUR/AdP expedida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], y declararlo **FUNDADO**, al haberse determinado que AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. no brindó información clara y comprensible al usuario respecto del monto a pagar por el servicio de estacionamiento del aeropuerto de Piura; correspondiendo que la Entidad Prestadora le devuelva la suma de S/ 25.00 cobrada por un (1) día de uso de estacionamiento indebidamente cobrado; así como modificar la información consignada en el(los) aviso(s) ubicado(s) en el estacionamiento del referido aeropuerto de acuerdo a lo indicado en el considerando 43 de la presente resolución.

¹⁶ 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 alguna en esta vía administrativa. Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contenciosa 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° 55 - 2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [REDACTED] y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

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

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

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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