




PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 91-2018-TSC-OSITRAN



RESOLUCIÓN Nº 2

EXPEDIENTE Nº : 91-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : 
ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-0218
RESOLUCIÓN Nº 2

Lima, 30 de abril de 2019



SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo de la usuaria, en la medida que no se ha acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya realizado un procedimiento de inspección inapropiado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora  (en adelante, la señora  o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-C-2018-0218, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora);
Y,

CONSIDERANDO:

I. **ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 26 de febrero de 2018, la señora  interpuso un reclamo ante LAP, manifestando lo siguiente:
 - i. Al atravesar el pórtico de detector de metales ubicado en el puesto de control de seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh), éste se activó, por lo que personal femenino de seguridad de LAP le informó que iba a proceder a revisarla manualmente.
 - ii. No obstante, dicha revisión fue "excesiva" debido a que dicho personal le tocó "directamente" los senos.
2. Mediante Carta C-LAP-GRE-2018-0218 notificada electrónicamente el 15 de marzo de 2018, LAP declaró infundado el reclamo presentado por la señora  señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 91-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- i. De acuerdo a lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJCh, aprobado por la Dirección de Aeronáutica Civil - DGAC, *"toda persona deberá ser inspeccionada antes de ingresar a la zona de seguridad restringida del AIJCh y, dicha inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas"*.
 - ii. Asimismo, la normativa antes citada señala que *"se aplicarán inspecciones aleatorias a las personas, vehículos y sus pertenencias en los diferentes puestos de inspección en cumplimiento al presente programa. Se le negará el acceso a toda persona, que no permita la inspección de su persona, artículos y/o vehículo por parte del personal de seguridad de Lima Airport Partners. El incumplimiento de esta norma será reportado a la DGAC."*
 - iii. En consecuencia, el personal de seguridad se encuentra facultado para realizar una inspección aleatoria a las personas que se dirijan a las salas de embarque del AIJCh, procedimiento que tiene por finalidad reducir la probabilidad de que se generen actos de interferencia ilícita en el terminal aeroportuario.
 - iv. En el presente caso, el personal de seguridad que se encargó de la inspección de la usuaria le informó previamente sobre el procedimiento que debía aplicársele, por lo que procedió a realizarse la inspección correspondiente, la cual no representó una invasión a su intimidad en la medida que fue ejecutada en cumplimiento de las normas vigentes.
3. Con fecha 20 de marzo de 2018, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-0218, señalando lo siguiente:
- i. En sus frecuentes viajes, el personal encargado de su inspección en la sala de embarque nunca la tocó de la manera en que ocurrió el día de la interposición de su reclamo.
 - ii. En ese sentido, requirió que la señora que incurrió en dicha conducta sea cesada de sus funciones como personal de seguridad.
4. El 12 de abril de 2018, 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. El Programa de Seguridad del AIJCh señala que el oficial de seguridad tiene la obligación de inspeccionar a los pasajeros y sus equipajes de mano y, en consecuencia, el pasajero tiene la obligación de permitir dicha inspección si es su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 91-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- deseo continuar su proceso de embarque y acceder a la zona restringida donde se encuentran las salas de embarque.
- ii. El referido programa establece las siguientes modalidades de inspección: (a) la inspección con el uso de equipos (tales como el pórtico de seguridad y el detector manual de metales), (b) la inspección manual o cacheo y, (c) una combinación de ambas modalidades de inspección (uso de equipos más inspección manual).
 - iii. De acuerdo con lo mencionado, el personal de seguridad aplicó ambas modalidades en la inspección de la señora [REDACTED], tal como se desprende del registro filmico captado por las cámaras de seguridad, en el cual se aprecia que cuando la usuaria cruzó el pórtico de seguridad, éste se activó, por lo que el referido personal le informó que debía realizarle una inspección combinada, la misma que no representa invasión alguna a la intimidad de los pasajeros.
5. Mediante Oficio N° 77-2019-STO-OSITRAN, la Secretaría Técnica del TSC requirió a LAP presentar el soporte físico que contenga las imágenes captadas por las cámaras de seguridad, a las cuales hicieron referencia en su escrito de absolución de la apelación.
 6. En atención al requerimiento realizado el 13 de marzo del 2019, LAP presentó un escrito adjuntando el referido registro filmico, solicitando al Tribunal que declare su confidencialidad.
 7. El 24 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, que contó con la presencia del representante de LAP quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.
 8. Mediante Resolución N° 1 del 24 de abril de 2019, el Tribunal declaró la confidencialidad de las imágenes contenidas en el disco compacto adjunto al escrito presentado por LAP el 13 de marzo de 2019.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la C-LAP-GRE-2018-0218.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 91-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

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

10. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la señora [REDACTED] referido a que el personal de seguridad de LAP habría realizado una inspección manual inapropiada al momento de su ingreso a la sala de embarque, 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 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.
11. De conformidad con el literal b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención

¹ 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. (...)"

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

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

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:

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 91-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

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 GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta N° C-LAP-GRE-C-2018-0218 fue notificada a la señora [REDACTED] el 15 de marzo de 2018.
 - ii. El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 9 de abril de 2018.
 - iii. La señora [REDACTED] apeló con fecha 20 de marzo de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
13. 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 del servicio de seguridad prestado por LAP, está siendo brindado acorde con el marco jurídico vigente.
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. 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

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 91-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

- 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.
16. 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.
 17. 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 la señora RODRÍGUEZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
 18. 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.
 19. 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

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".



aeroportuaria tienen el derecho a recibir un trato digno, 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:

(...)

e. A la atención adecuada

Los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

[El subrayado es nuestro]

III.2.2. Sobre el reclamo formulado por la señora RODRÍGUEZ

20. En el presente caso, la señora ██████████ manifestó que al cruzar por el pórtico detector de metales ubicado en el puesto de control de seguridad del AIJCh, éste se activó, por lo que personal femenino de seguridad de LAP le informó que procedería a revisarla manualmente; sin embargo, consideró que dicha revisión había sido "excesiva" o inapropiada debido a que le habrían tocado "directamente" los senos.
21. Por su parte, LAP señaló que la usuaria fue debidamente informada respecto del procedimiento de inspección manual que debía pasar, el cual se encuentra estipulado en el Programa de Seguridad del AIJCh y se ejecuta de manera aleatoria, resultando obligatorio para aquel pasajero que desee ingresar a la zona de embarque. En ese sentido, manifestó que la inspección realizada no vulneró la intimidad de la señora ██████████, debido a que se efectuó de conformidad con lo dispuesto en el referido Programa de Seguridad.
22. En atención a lo señalado por la usuaria, corresponde verificar si el personal de seguridad de LAP actuó inapropiadamente al momento de realizar el procedimiento de inspección manual a la señora ██████████ antes de su ingreso a la zona de embarque.
23. De la revisión del expediente se advierte el Programa de Seguridad del AIJCh²⁰, el cual detalla el proceso de inspección de los pasajeros, de acuerdo a lo siguiente:

"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 pueden citar las siguientes:

(...)

²⁰ Folio 17 del Expediente.



c. Toda persona, artículo o vehículo será inspeccionado antes de ingresar a la ZSR (zona de seguridad restringida). La inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas.

(...)

[El subrayado agregado es nuestro]

24. Del texto antes citado, se desprende que en el Programa de Seguridad de LAP se establece que en el procedimiento de inspección la Entidad Prestadora se encuentra facultada para efectuar una inspección manual o cacheo a las personas que deseen acceder a zonas restringidas, como lo son las salas de embarque.
25. Sobre el particular, la Real Academia de la Lengua Española define *cacheo*¹¹ como aquella actividad por la cual "se registra a alguien palpándolo para saber si oculta objetos prohibidos, como armas, drogas, etc".
26. Teniendo en consideración lo antes mencionado y de la revisión del expediente, se advierte que LAP adjuntó los registros fílmicos relacionados con el procedimiento de inspección de la señora ██████████.
27. En dichas grabaciones se aprecia que luego de que la usuaria depositó su equipaje de mano en la faja de la máquina de rayos X, procedió a traspasar el pórtico de detector de metales, en el cual a su paso se encendió una luz roja, posteriormente a lo cual personal femenino de seguridad se acerca a la señora ██████████ e inició la inspección con un detector manual de metales, deslizando el mismo sobre el lado izquierdo de su cuerpo desde el brazo hasta la pierna, luego por el lado derecho, nuevamente desde el brazo hasta la pierna; pasando finalmente el detector sobre el pecho de la usuaria.
28. En el video se visualiza que luego de ello, el personal de seguridad guarda el detector en la parte delantera de su chaleco e inicia el procedimiento de inspección manual, tocando los hombros de la señora ██████████, luego los costados del tórax de la usuaria.
29. En atención a lo señalado, no se aprecia de la filmación expuesta que el personal de seguridad de LAP haya realizado un procedimiento de inspección inapropiado a la señora ██████████ o que se le haya tocado inapropiadamente, por lo que las alegaciones contenidas en el reclamo de la usuaria no se acreditan de las imágenes visualizadas.
30. En este punto, resulta pertinente recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹³ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

¹¹ Ver definición en el enlace: <https://dle.rae.es/?id=6Wf0Bw>

¹² Folio 30 del expediente.

¹³ TUO de la LPAG



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 91-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

31. No obstante, en el presente procedimiento la señora [REDACTED] no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que personal de LAP haya realizado un procedimiento de inspección inapropiado.
32. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-0218, 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 OSITRAN²⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta C-LAP-GRE-2018-0218 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al no haber acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya realizado un procedimiento de inspección inapropiado a la usuaria.

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.

"Artículo 171.- Carga de la prueba
(...)

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

²⁴ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revoacar 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° 91-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

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, 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**