



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 93-2015-TSC-OSITRAN
APELANTE : 
EMPRESA PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° 097-2015/GA-SPHI/AdP

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 28 de febrero de 2017

SUMILLA: *La prestación de los servicios por parte de la Entidad Prestadora está sujeta a la normativa de seguridad y condiciones establecidas en el respectivo contrato de concesión; por ende, no procede amparar el reclamo que se sustenta en hechos que afectan la referida normativa de seguridad a cuyo cumplimiento está obligado el Concesionario.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor  (en adelante, señor  o apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° 097-2015/GA-SPHI/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- 1.- Mediante Hoja de Reclamación N° 0009-2015 de fecha 13 de mayo de 2015, el señor  manifestó lo siguiente:
 - i.- De manera injustificada, el personal de ADP del aeropuerto de Chiclayo no le permitió abordar un avión con destino a Lima portando una plancha (electrodoméstico) como parte de su equipaje de mano. Indicó que en otros aeropuertos del país siempre se le había permitido viajar con dicho electrodoméstico en su equipaje de mano.
 - ii.- El personal de ADP del aeropuerto de Chiclayo le indicó que cada aeropuerto tiene su propia política sobre restricciones de ingreso de equipaje; sin embargo, resulta evidente que en su caso la restricción no tuvo sustento alguno.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015 TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

2.- Mediante Carta N° 097-2015/GA-SPHI/AdP, notificada al señor IRIARTE el 30 de mayo de 2015, ADP declaró infundado el reclamo señalando lo siguiente:

- i.- Conforme a la normativa vigente, ADP es responsable de la inspección de los pasajeros y sus equipajes de mano, los cuales son transportados en la cabina de las aeronaves. Dicha medida tiene por finalidad evitar la ocurrencia de actos de interferencia ilícita que puedan poner en peligro a los pasajeros, los tripulantes y la aeronave.
- ii.- En ese sentido, el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil establece que todo operador de aeródromo resulta responsable de la inspección de los usuarios y del equipaje de mano que ingresan a las zonas de seguridad restringidas, evitando que se introduzcan armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos ilícitos cuyo transporte o tenencia estén prohibidos.
- iii.- Adicionalmente, la Ley 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil establece que los operadores de aeródromos se encuentran obligados a cumplir con lo dispuesto en el Programa Nacional de Seguridad antes señalado, indicando que una de sus responsabilidades específicas es la inspección de los pasajeros y su equipaje.
- iv.- Por su parte, el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Chiclayo aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), señala que todos los pasajeros y sus respectivos equipajes de mano deberán ser revisados por oficiales de seguridad aeroportuaria en cumplimiento de sus funciones.
- v.- Con relación a lo anterior, la Instrucción Específica de Seguridad N° 200 establece que durante el desarrollo del servicio en el Puesto de Inspección de Acceso a las salas de espera, el oficial de seguridad aeroportuaria no deberá permitir que los pasajeros transporten en las aerolíneas equipajes de mano que están hechos o puedan ser utilizados para actos de ataque o defensa, tales como armas de fuego, armas blancas, armas contundentes, armas de descarga eléctrica, gases paralizantes, gases lacrimógenos; y, en general, todo artículo u objeto que pueda utilizarse para amenazar la seguridad de los pasajeros y la aeronave.
- vi.- Por otro lado, la señalética ubicada antes del puesto de inspección del aeropuerto de Chiclayo informa sobre los artículos prohibidos de transportar en equipaje de mano, siendo dicha información publicitada por las líneas aéreas.
- vii.- Con la finalidad de no retener y desechar los objetos que no se pueden transportar en la cabina del avión, ADP ofrece al pasajero la posibilidad de salir de la sala de inspección y dejar sus objetos en el módulo de *check in* de la línea aérea para que pueda embarcarlo como equipaje facturado, tal como ocurrió en el presente caso.

3.- Mediante correo electrónico del 30 de mayo de 2015, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de ADP, señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 3

- i.- En las normas citadas por ADP no se indica que una plancha sea un objeto que no se puede transportar como parte del equipaje de mano.
 - ii.- Es un viajero frecuente a nivel nacional y es la primera vez que no se le deja transportar una plancha como parte del equipaje de mano.
- 4.- El 16 de junio de 2015, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, adjuntando su escrito de absolución en el que manifestó lo siguiente:
- i.- El Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil establece que el personal de seguridad tiene la potestad de determinar qué es un objeto prohibido (en este caso, un objeto contundente). En ese sentido, si bien es cierto que la normativa no establece explícitamente que una plancha es un objeto prohibido de transportar en un aeropuerto como parte del equipaje de mano, el listado que establece no es enumerativo sino referencial, siendo claro que la finalidad de dicha regulación es prevenir el ingreso de objetos a la cabina que pudieran resultar en un peligro para la tripulación y los pasajeros.
 - ii.- El personal de ADP le sugirió al señor [REDACTED] la posibilidad de salir de la sala de inspección y dejar sus objetos en el módulo de *check in* de la línea aérea a efectos de que los pueda embarcar como equipaje facturado, sugerencia que fue aceptada por el apelante. En ese sentido, el señor [REDACTED] carece de legitimidad para obrar en el presente caso, por lo que el recurso de apelación debe declararse improcedente o, en su defecto, infundado.
- 5.- El 14 de febrero de 2017 se realizó la audiencia de conciliación pero no se pudo arribar a un acuerdo conciliatorio debido a la inasistencia del apelante. Asimismo, la vista de la causa se realizó el 15 de febrero de 2017, contando con la asistencia del representante de ADP, quien procedió a informar oralmente, 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 de ADP.
- ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 7.- En el presente caso, el reclamo se refiere al cuestionamiento realizado por el señor [REDACTED] en contra de ADP respecto de la calidad de la atención brindada por su personal en el Aeropuerto de Chiclayo al haberle impedido ingresar al avión una plancha (electrodoméstico) como parte de su equipaje de mano; supuesto que estaría previsto en el inciso c) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de ADP¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN).
- 8.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de ADP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados 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° 097-2015/GA- SPHI/AdP fue notificada al señor IRIARTE el 30 de mayo de 2015.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de junio de 2015.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP

"Artículo 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: (...)

c. La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de AdP".

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre: (...)

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes(...)"

³ Reglamento de Reclamos de ADP, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 24.- Recurso de Apelación

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.

Se interpone ante la Gerencia del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna".

⁴ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015 TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 30 de mayo de 2015, es decir dentro del plazo legal establecido.

- 10.- Asimismo, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la prohibición de transportar una plancha como parte del equipaje de mano en el Aeropuerto de Chiclayo.
- 11.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

III.2.1. Sobre la normativa aplicable

- 12.- Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo, 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 regulador⁵.
- 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 ley⁶.
- 14.- De acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, consumidores son los destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁷. Teniendo en cuenta dicha

⁵ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- 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".

⁶ 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".

⁷ Código del Consumidor



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

definición, el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.

- 15.- En consecuencia, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

III.2.2. Sobre el reclamo formulado por el señor [REDACTED]

- 16.- El señor [REDACTED] señaló que el personal de ADP del aeropuerto de Chiclayo injustificadamente no le permitió abordar un avión con destino a Lima portando una plancha (electrodoméstico) como parte de su equipaje de mano.
- 17.- Por su parte, ADP señaló que como parte de las labores que se realizan en el Puesto de Inspección de Acceso a las salas de espera del aeropuerto de Chiclayo, su personal tiene la obligación de no permitir que los pasajeros transporten en las aeronaves objetos que como parte de su equipaje de mano puedan ser utilizados para actos de ataque o defensa, tales como son armas de fuego, armas blancas, armas contundentes, armas de descarga eléctrica, gases paralizantes, gases lacrimógenos; y, en general, todo artículo u objeto que pueda utilizarse para amenazar la seguridad de los pasajeros y la aeronave.
- 18.- Ahora bien, tomando en consideración lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde determinar si la restricción del personal de ADP para que el señor [REDACTED] transporte una plancha (electrodoméstico) como parte de su equipaje de mano afectó la calidad del servicio que ADP está obligada a brindar a sus usuarios pasajeros, a efectos de lo cual se deberá analizar si dicha restricción resultó indebida o no.
- 19.- Es importante precisar en primer lugar que ADP tiene, entre otros, el deber de brindar un servicio de calidad e idóneo a los usuarios pasajeros que utilizan la infraestructura del aeropuerto de la ciudad de Chiclayo. En ese sentido, ADP tiene la obligación de posibilitar que los procesos de embarque o desembarque se realicen sin contratiempos ni interrupciones, otorgando ambientes seguros y confiables para salvaguardar su integridad.
- 20.- Al respecto, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios del OSITRAN establece lo siguiente:

"Derechos del usuario

Artículo 7.- De los derechos del usuario

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

(...)

f) A la calidad y cobertura del servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda".

"Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los usuarios

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente".

21.- Por otro lado, el Contrato de Concesión celebrado entre el Estado Peruano y ADP establece obligaciones para esta entidad prestadora en cuanto a la seguridad aeroportuaria:

"7.6 De la Seguridad Integral

7.6.1 El CONCESIONARIO deberá cumplir con lo establecido en la Ley N° 28404 "Ley de Seguridad de la Aviación Civil" y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°007-2006-MTC, en lo correspondiente a los operadores de aeródromos.

7.6.2 El CONCESIONARIO prestará los servicios que corresponden a la "Seguridad Aeroportuaria" de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil. El servicio que corresponde a la seguridad aeroportuaria dentro de la "Zona de Seguridad Restringida"⁸ deberá ser prestado por personal propio del CONCESIONARIO.

7.6.3 Asimismo, el CONCESIONARIO se obliga a asignar un porcentaje de su presupuesto anual orientado a implementar, operar y mantener un sistema de seguridad aeroportuaria con personal y equipos necesarios para la inspección de pasajeros con su equipaje de mano, así como de cualquier persona que ingrese a las zonas de seguridad restringida y la protección general de los Aeropuertos".

22.- Como se observa, la seguridad es un servicio aeroportuario que ADP se ha obligado a brindar en el contrato de concesión celebrado con el Estado Peruano, seguridad que deberá de ser prestada en las condiciones establecidas en la Ley de Seguridad de la Aviación Civil. Asimismo, en el contrato de concesión se precisa que la seguridad aeroportuaria dentro de la zona restringida debe ser prestada por personal del propio concesionario, en el presente caso de ADP.

8 Término definido en el Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015 TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 23.- Al respecto, la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil establece que los operadores de aeródromos se encuentran obligados a encargarse de inspeccionar a los usuarios pasajeros y su equipaje, así como cumplir con lo dispuesto en el Programa Nacional de Seguridad:

"Capítulo III

Responsabilidades Específicas

Artículo 10.- De los operadores de Aeródromos públicos y privados

10.1. Los operadores de aeródromos públicos o privados están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil y lo establecido en su programa de Seguridad de aeródromo o aeropuerto aprobado.

10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano".

[El subrayado es nuestro]

- 24.- Asimismo, el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil establece también que todo operador es responsable de la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano, debiendo de evitar que se introduzcan armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita cuyo transporte o tenencia estén prohibidos:

"IX. Asignación de tareas y responsabilidades

B. Operadores de aeródromos

(...)

10. Todo operador de aeródromo es el responsable de la inspección de los usuarios pasajeros y de su equipaje de mano que ingresan a las zonas de seguridad restringidas, evitando que se introduzcan armas, explosivos u otros artefactos peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita y cuyo transporte o tenencia estén prohibidos".

[El subrayado es nuestro]

- 25.- Adicionalmente, se aprecia que la Instrucción Específica de Seguridad N° 200 establece que durante las labores de inspección en las salas de espera de los aeropuertos no se deberá permitir que los usuarios pasajeros transporten en las aeronaves dentro de su equipaje de mano, objetos que puedan ser utilizados para actos de ataque o defensa, armas contundentes, así como cualquier artículo u objeto que pueda utilizarse para amenazar la seguridad de los usuarios pasajeros y la aeronave, que pueda dar lugar a sospecha:

"Hallazgo de objetos prohibidos para el vuelo en cabina

3.1.1 El oficial de Seguridad Aeroportuaria durante el desarrollo del servicio en el Puesto de Inspección de Acceso a las salas de espera no deberá permitir que los pasajeros transporten en las aerolíneas los siguientes objetos como equipaje de mano:

- a. Los que estén hechos o puedan ser utilizados para el ataque o la defensa tales como: armas de fuego (pistolas, revolver, etc.), armas blancas (cuchillos, machetes, lanzas,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015 TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

etc.), armas contundentes (cachiporras, mazos, etc.), armas de descarga eléctrica, gases paralizantes, gases lacrimógenos.

(...)

- b. Todo artículo u objeto que pueda utilizarse para amenazar la seguridad de los pasajeros y la aeronave tales como: imitaciones de los objetos descritos anteriormente, tijeras y abrecartas de punta, cinceles, destornilladores, agujas de tejer, piquetes para romper hielo, cuchillos, herramientas profesionales, instrumental quirúrgico y otros objetos que puedan dar lugar a sospechas".

[El subrayado es nuestro]

- 26.- Atendiendo a lo expuesto, teniendo en consideración la normativa sobre seguridad aeroportuaria, el personal de seguridad del Aeropuerto de Chiclayo tiene la obligación y la facultad de prohibir el ingreso a las zonas restringidas del aeropuerto de cualquier artículo u objeto que pueda ser utilizado para amenazar la seguridad de los usuarios pasajeros.
- 27.- Asimismo, se advierte que según dicha normativa, no solo son considerados objetos que pueden amenazar la seguridad de los usuarios pasajeros a aquellos que por su propia naturaleza estén diseñados o hayan sido inventados con la finalidad de realizar actos de ataque o defensa como armas de fuego o armas blancas, sino también aquellos objetos que sin tener dicha naturaleza o finalidad pudieran ser utilizados para amenazar la seguridad de los demás usuarios pasajeros.
- 28.- Siendo ello así, se aprecia que si bien en el presente caso un electrodoméstico como una plancha no tiene la naturaleza de un arma, cabe señalar que eventualmente sí podría ser utilizado para amenazar la seguridad de los usuarios pasajeros, pudiendo ser considerado por ello como un objeto contundente y riesgoso con un potencial uso nocivo para la integridad de los usuarios pasajeros.
- 29.- Cabe agregar que a partir de las disposiciones establecidas en la normativa antes citada, se desprende que la tarea de determinar qué objetos pueden ser considerados como potencialmente riesgosos para la seguridad de los usuarios pasajeros, recae exclusivamente en el personal del operador aeroportuario, en el presente caso, de ADP.
- 30.- En consecuencia, se evidencia que en el presente caso la restricción al señor [REDACTED] para el abordaje de la aeronave portando una plancha de mano fue dispuesta atendiendo a lo estipulado en el Programa de Seguridad del Aeropuerto de Chiclayo, no apreciándose ninguna acción indebida por parte de ADP que haya afectado la calidad del servicio que debe brindar al usuario.
- 31.- Sin perjuicio de lo expuesto, cabe hacer notar que en el presente caso, conforme lo ha manifestado ADP, ante la imposibilidad de transportar la plancha como parte del equipaje de mano, se permitió al señor [REDACTED] embarcar dicho objeto como equipaje facturado, evitándose así el perjuicio económico que representaría no poder transportar dicho bien



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93-2015-TSC-OSITRAN/
RESOLUCIÓN N° 1

hasta el lugar de destino⁹, hecho que evidencia que por ese lado tampoco se presentó un supuesto de afectación a la calidad del servicio brindado por ADP al usuario.

- 32.- En la medida que la restricción dispuesta por el personal del Aeropuerto de Chiclayo para que el señor [REDACTED] transportara la plancha materia del presente procedimiento como parte de su equipaje de mano se realizó de acuerdo a las facultades que otorga la normativa que regula la inspección de los usuarios pasajeros y su equipaje; no se verifica que se haya afectado la calidad del servicio al usuario, por lo que corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° 097-2015/GA-SPHI/AdP mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° 097-2015/GA-SPHI/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED] respecto a la calidad en la atención brindada por su personal en el Aeropuerto de Chiclayo en tanto que la restricción para abordar portando una plancha de mano como parte de su equipaje de mano no fue indebida.

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

⁹ Cabe señalar que dicha alegación no fue negada o contradicha por el señor IRIARTE.

¹⁰ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 93 2015 TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

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**