



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 118-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2016-00129

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de junio de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.A. que declaró infundado el reclamo de la usuaria en la medida que no se encuentra acreditada la prestación de un servicio deficiente por parte de la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] o la apelante) contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2016-00129, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.A. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 16 de febrero de 2016, la señora [REDACTED], en representación de su sobrino, el señor [REDACTED], interpuso un reclamo ante LAP, manifestando lo siguiente:
 - i.- Su sobrino dejó sus pertenencias en las bandejas del área de Control de Seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCH), incluyendo una mochila y un celular, ante lo cual el personal de LAP le solicitó que sacara de la mochila los artefactos electrónicos que se encontraban en su interior y que los depositara en otra bandeja.
 - ii.- Luego de que los referidos objetos pasaron por la máquina de rayos X, su sobrino se dispuso a recogerlos de las bandejas; sin embargo, no encontró su celular, por lo que reportó inmediatamente al personal de seguridad el extravío de dicho artículo.



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- iii.- Ante ello, el personal de LAP le solicitó a su sobrino que pasara nuevamente sus pertenencias por la máquina de rayos X, encontrándose el celular dentro de uno de los bolsillos de la mochila, por lo que dicho evento requería una exhaustiva investigación.
2. Mediante correo electrónico de fecha 17 de febrero de 2016, LAP le requirió a la señora [REDACTED] que precisara si había presentado el reclamo en representación de su sobrino y, de ser el caso, presentase el respectivo poder, concediéndole un plazo para ello.
3. Mediante Carta LAP-GRE-C-2016-00129, notificada el 8 de marzo de 2016, LAP declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], señalando lo siguiente:
- i.- De la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCH, el sobrino de la señora [REDACTED] colocó su mochila dentro de una de las bandejas dispuestas en el área de Control de Seguridad, identificando el personal de seguridad que la misma contenía objetos que no podían ser apreciados con claridad a través de la máquina de rayos X, por lo que para un adecuado control se le solicitó que los sacara de su interior y los colocara en otra bandeja para un adecuado control.
- ii.- Atendiendo a lo solicitado, el sobrino de la señora [REDACTED] procedió a sacar de su mochila un celular, una laptop y otro equipo electrónico, ocurriendo que con la finalidad de apoyarlo en dicha tarea, el personal de seguridad tomó el celular y lo colocó en uno de los bolsillos de dicha mochila, pues el referido artículo no iba a dificultar la inspección de los otros objetos que quedaron dentro de la misma, realizando ello en presencia del pasajero.
- iii.- A continuación, el personal de seguridad procedió a inspeccionar la mochila y los objetos que contenía en su interior mediante la máquina de rayos X, determinándose que no contenía ningún objeto prohibido de ser transportado como equipaje de mano, por lo que el sobrino de la señora [REDACTED] continuó con el proceso de embarque con normalidad.
- iv.- Sin embargo, minutos después dicho pasajero reportó la pérdida de su celular, ante lo cual el personal de LAP realizó la búsqueda de dicho objeto en el Puesto de Control de Seguridad pero no lo encontró, por lo que se solicitó al sobrino de la señora [REDACTED] que pasara su mochila nuevamente a través de la máquina de rayos X, pudiéndose identificar en dicho momento que el celular se encontraba en uno de los bolsillos de la misma.
- v.- Por lo expuesto, resulta inexacto lo referido por la señora [REDACTED] en el sentido de que el personal de seguridad de LAP habría colocado el celular en la mochila después de que su sobrino reportara su extravío, toda vez que dicho objeto fue puesto dentro



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 Nº 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 2

de aquella en presencia de su sobrino, antes de que fuera inspeccionada por segunda vez a través de la máquina de rayos X.

- vi.- Cabe señalar que conforme a lo establecido en el Programa de Seguridad Aeroportuaria del AIJCH, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC) en los casos en los que el personal de seguridad no logre identificar claramente algún objeto a través de la máquina de rayos X, debe considerar dicho objeto como sospechoso hasta que se establezca indubitadamente la no existencia de algún artículo prohibido dentro del equipaje de mano del pasajero.
4. Con fecha 14 de marzo de 2016, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2016-00129, señalando lo siguiente:
- i.- Cuando su sobrino se encontraba en el área de seguridad del AIJCH, pasó su mochila por la máquina de rayos X, y después de ello el personal de seguridad le indicó que debía de retirar los objetos electrónicos de su interior.
 - ii.- Luego de corroborar que no había ningún objeto sospechoso dentro del equipaje de mano de su sobrino, este se dispuso a recoger sus pertenencias de las bandejas, no hallando su celular.
 - iii.- Luego de reclamar al personal de seguridad por la pérdida de dicho objeto, este le solicitó que pasara nuevamente la mochila por la máquina de rayos X, encontrándose el celular dentro de uno de los bolsillos de la referida mochila, pese a que instantes antes su sobrino había verificado que dicho objeto no se encontraba en la bandeja ni dentro de la misma.
 - iv.- El personal de seguridad del área de Control de Seguridad no suele ayudar a los pasajeros a guardar sus pertenencias cuando realiza las inspecciones del equipaje, por lo que no resulta cierto que en el presente caso se haya pretendido ayudar a su sobrino a guardar sus pertenencias en la mochila, como ha señalado LAP en la resolución que declaró infundado el reclamo.
5. El 22 de abril de 2016, 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 numeral 3.3.5. del Programa de Seguridad del AIJCH, aprobado por la DGAC establece que *"todo pasajero que transporte un equipo electrónico de grandes dimensiones en el interior de su equipaje, como por ejemplo, una computadora portátil, un proyector, una filmadora, etc; deberá retirar dicho equipo del equipaje y colocarlo para su inspección por rayos X. De ser necesario, el personal de seguridad puede inspeccionar de manera física dichos equipos"*.



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- En el presente caso, el personal de seguridad le solicitó al sobrino de la señora [REDACTED] que retirara de su mochila los objetos que contenía debido a que no podían ser identificados claramente a través de la máquina de rayos X.
 - iii.- Cuando el pasajero retiró los objetos de la mochila se pudo observar que contenía artículos electrónicos, entre ellos, un celular y una laptop, entregándosele una bandeja vacía para que los depositara.
 - iv.- En un intento de apoyar al pasajero y en cumplimiento de la disposición del Programa de Seguridad del AIJCH, el personal de seguridad tomó el celular de la bandeja y lo colocó en el interior de su mochila, toda vez que un artículo de este tipo no es necesario que pase por la revisión de la máquina de rayos X en forma separada del equipaje de mano o bolso que lleve el pasajero. Este procedimiento fue realizado en presencia del sobrino de la señora [REDACTED], tal como se aprecia en las fotografías que se adjuntan al expediente.
 - v.- Posteriormente el pasajero comunicó la supuesta pérdida de su celular al personal de seguridad, pero finalizada la búsqueda en el área de Control de Seguridad no se encontró dicho objeto, por lo que se le indicó al pasajero que pasara nuevamente su mochila por la máquina de rayos X, detectándose que se encontraba en el interior de su mochila.
 - vi.- No resulta cierto lo alegado por la señora [REDACTED] en el sentido de que el personal de seguridad del AIJCH habría colocado el celular en la mochila de su sobrino luego de que este presentó su reclamo verbal, pues dicho artículo fue puesto dentro de la mochila durante la inspección realizada a sus pertenencias en el área de Control de Seguridad en su presencia.
 - vii.- El procedimiento de revisión del equipaje del sobrino de la señora [REDACTED] se realizó de acuerdo a la disposición del Programa de Seguridad del AIJCH antes citada.
6. El 14 de junio de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con el informe oral de ambas partes, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2016-00129.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED].



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la señora [REDACTED] según el cual el personal de seguridad de LAP habría intentado sustraer el celular de su sobrino cuando realizó la inspección de su equipaje en el área de Control de Seguridad del AIJCH, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo contenido en el literal c) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP¹ 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 de OSITRAN); 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.
9. 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

"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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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.

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° LAP-GRE-C-2016-00129 fue notificada a la señora [REDACTED] el 8 de marzo de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 29 de marzo de 2016.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 14 de marzo de 2016, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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 por los presuntos daños ocasionados al celular del reclamante por parte del personal de LAP.
12. 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.

Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación.

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

⁶ 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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. 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.
14. 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.
15. 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 [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".



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

16. 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.

III.2.2 Sobre la alegada prestación deficiente del servicio

17. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que el personal del área de Control de Seguridad de LAP habría intentado sustraer el celular de su sobrino cuando realizó la inspección de su equipaje en la máquina de rayos X del AIJCH.
18. Preciso que luego de que el personal de seguridad de LAP corroboró que el equipaje de su sobrino no contenía ningún objeto sospechoso, este recogió sus pertenencias de las bandejas, no encontrando su celular, por lo que reclamó por la pérdida de dicho objeto, ante lo cual el personal de seguridad le solicitó que pasara nuevamente la mochila por la máquina de rayos X, detectándose que el celular se encontraba dentro de uno de los bolsillos de la referida mochila, pese a que instantes antes su sobrino había verificado que el celular no se encontraba en la bandeja ni dentro de la mochila.
19. Por su parte, LAP señaló que el personal de seguridad le solicitó al sobrino de la señora [REDACTED] que retirara de su mochila los objetos que contenía, debido a que no podían ser identificados claramente a través de la máquina de rayos X y que al acatar dicha indicación se pudo observar que transportaba artículos electrónicos, entre ellos, un celular y una laptop, entregándosele una bandeja vacía para que los depositara.
20. Asimismo, señaló que con la finalidad de ayudar al pasajero, el personal de seguridad tomó el celular de la bandeja y lo colocó en el interior de su mochila, toda vez que un artículo de este tipo no iba a dificultar la inspección.
21. Finalmente, indicó que durante la inspección el personal de seguridad colocó el celular del pasajero dentro de su mochila en su presencia y no luego de que este formulara su reclamo, como erradamente habría alegado la señora [REDACTED].
22. Ahora bien, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios¹⁰ (en adelante, RUTAP), establece que los usuarios tienen

¹⁰ REGlamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, aprobado y modificado mediante la Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:
(...)

j) Derecho a la reparación de daños.

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

derecho a la calidad del servicio brindado por las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los derechos del usuario

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

(...)

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".

23. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹¹ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
24. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara lo alegado, es decir, que el personal del área de seguridad del AIJCH habría intentado sustraer el celular de su sobrino.
25. No obstante ello, cabe señalar que la señora [REDACTED] no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de probar los hechos indicados en su reclamo.
26. Adicionalmente, cabe señalar que durante la visualización de las imágenes contenidas en el video mostrado por LAP durante la audiencia de vista de la causa, realizada el 14 de junio de 2018, no se constató que el personal de seguridad del AIJCH hubiera intentado sustraer el celular del sobrino de la señora [REDACTED], no habiendo quedado ello acreditado.
27. En ese sentido, atendiendo a que en el presente caso no se encuentra acreditado que el personal del área de Control de Seguridad del AIJCH intentó sustraer el celular del sobrino de la señora [REDACTED] durante la realización del procedimiento de inspección de su

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo"

¹¹ TUO de la LPAG

"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".*



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

equipaje de mano; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2016-00129, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

Cuestión Final

28. Sin perjuicio de lo señalado, durante la visualización del vídeo fue posible observar que en determinado momento del procedimiento de inspección de las pertenencias del sobrino de la señora [REDACTED], el personal de seguridad de LAP tomó un objeto que formaba parte de su equipaje y lo colocó dentro de su mochila, hecho que según lo manifestado por la Entidad Prestadora durante el procedimiento, se habría realizado con la finalidad de ayudar al pasajero, teniendo en cuenta que dicho objeto no iba a dificultar la nueva revisión de su equipaje a través de la máquina de rayos X.
29. Al respecto, cabe señalar que la Ley de Seguridad de la Aviación Civil¹² establece que los operadores de aeródromos están obligados a cumplir con el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, documento que en el literal b) del numeral 2 de la Parte IX establece lo siguiente:

"Los Operadores de Aeródromos elaborarán y aplicarán un Programa de Seguridad de Aeródromos de acuerdo al RAP-107, con el objeto de satisfacer los requisitos del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (AVSEC) y deberá ser aprobado por la DGAC".

30. Asimismo, cabe señalar que en cumplimiento de dicha norma, LAP ha elaborado el "Programa de Seguridad del AIJCh", documento que fue revisado por la DGAC; no obstante lo cual, de su lectura no se aprecia que el procedimiento de inspección de pertenencias de los pasajeros en el área de Control de Seguridad contemple la posibilidad de que el personal que realiza dicha tarea tome dichos bienes con el objeto de colocarlos dentro de los equipajes de mano de los pasajeros¹³.

¹² LEY DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL - LEY N° 28404

"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".

¹³ PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

"Inspección de personas y sus pertenencias

(...)

5.1. Inspección de las pertenencias con equipo de detección.

- a) Solicite a la persona que coloque sus artículos en la faja transportadora del equipo de rayos X delante de la cortina plomada utilizando las bandejas para tal fin.*
- b) Asegúrese que los artículos pasen, durante la inspección, en la parte derecha o izquierda de la faja transportadora dependiendo de la ubicación del generador de rayos X.*
- c) Solicite a la persona que coloque los objetos pequeños, objetos con correas sueltas o mal embalados y aquellos otros que no mantengan estabilidad en el contenedor plástico adecuado para evitar desperfectos en el equipo.*
- d) En la inspección de estos artículos pequeños deberá incluirse también las prendas de cabeza.*
- e) Coloque los bultos grandes y aquellos bultos más altos que anchos echados directamente sobre la faja transportadora.*



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

31. En efecto, si bien el "Programa de Seguridad del AIJCh" establece que el personal de seguridad del área de Control de Seguridad del aeropuerto puede revisar el equipaje de los pasajeros a través de una inspección manual; dicho procedimiento no señala que dicho personal pueda introducir nuevamente los objetos de propiedad de los pasajeros dentro de sus equipajes de mano¹⁴, entendiéndose que ello será realizado por los propios pasajeros.
32. En ese sentido, atendiendo a lo expuesto, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización acerca de los hechos referidos en los párrafos 28 a

- f) *Inspeccione los artículos utilizando las ayudas del equipo.*
g) *Separe del bulto los artículos que puedan servir para esconder artículos prohibidos, si es necesario ábralos o inspecciónelos por rayos X aisladamente.*
h) *Aplique la re-inspección de los artículos si tiene dudas en la interpretación de la imagen, si fuese necesario solicite la inspección manual.*
i) *Los artículos tales como termos, extintores, botellas o bidones de agua, libros, paraguas, muletas, etc., deben examinarse con detalle, siempre por rayos X, a fin de establecer la ausencia de artículos prohibidos.*
j) *Las cajas o bultos empaquetados dentro del bulto inspeccionado deben pasar por separado,*
k) *Tenga especial atención a los envases que contengan líquidos para evitar derrames dentro del equipo de rayos X".*

"PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ"

"Inspección de personas y sus pertenencias"

(...)

5.2. Inspección manual de las pertenencias.

- a) *Traslade los bultos sujetos a inspección manual hacia la mesa adjunta al equipo de rayos X establecida para ese fin.*
b) *Mantenga el bulto que se someterá a inspección manual aislado de los bultos estériles, hasta que se realice la inspección en presencia del propietario.*
c) *El bulto sujeto a una inspección manual debe cotejarse con el propietario, a fin de que este pueda abrirlo sin interferir la inspección manual.*
d) *Siempre realice la inspección del bulto de mano en presencia de la persona que lo presenta.*
e) *Controle el acceso y contacto de personas no autorizadas (inclusive el propietario) al bulto que está siendo sometido a inspección manual.*
f) *Se deberá tener cuidado en la manipulación del bulto durante el proceso de inspección (no ensuciar las pertenencias, evitar caída de objetos, mantenga el orden interno del equipaje, evite derrames).*
g) *El bulto deberá abrirse y ser examinado para asegurarse que no hay ningún fondo falso.*
h) *Preste particular atención a los forros, bordes, costuras, monturas, cremalleras, colgadores de ropa, ruedas y asas para descubrir signos de intromisión o de reparación que puedan indicar que se ha escondido un artículo prohibido.*
i) *Retire, capa por capa, el contenido del bulto, examinándose cada artículo hasta que el bulto esté vacío. Debe seguidamente levantarse el bulto vacío manualmente y evaluar si realmente el peso corresponde y está equilibrado a un peso en vacío. Si existe la sospecha que el bulto no es de peso uniforme o no tenga el peso que esté en concordancia con un bulto vacío, debe examinarse el bulto, a fin de verificar si se han escondido artículos prohibidos. Inspecciónelos de ser necesario por rayos X.*
j) *Artículos electrónicos que pudieran esconder un arma de fuego, otra clase de arma, artefacto explosivo o algún otro artículo prohibido (p.ej., máquinas de afeitar electrónicas, calculadoras, radios, cámaras fotográficas, etc.) deben examinarse para asegurar la no-introducción de algún artículo prohibido. De ser necesario, cada artículo debe examinarse por rayos X para asegurar que no hay ninguna fuente adicional de energía o que no hay ningún material orgánico dentro de lo que debería ser un caparazón inorgánico.*
k) *Preste atención a contenedores y botellas en los que puedan incluirse líquidos volátiles. Deben rechazarse los líquidos indeterminados cuando haya motivos para sospechar que pudieran ser utilizados para cometer un acto ilícito.*
l) *Los oficiales encargados de la inspección deben examinar manchas de grasa y pequeños orificios en el exterior de una caja o sobre, que puedan indicar la presencia de posibles explosivos.*
m) *Retenga los bultos hasta que se haya completado el proceso de inspección de la persona que los presenta.*
n) *Si luego de realizar la inspección manual continua con la sospecha del artículo, aplique la inspección a través del equipo de rayos X.*
o) *Aplique los instructivos para cada caso si fuese necesario.*
p) *Cierre los equipajes o bultos al completar el registro.*
q) *Proporcione la información correspondiente al pasajero sobre las alternativas establecidas por LAP para que no pierda el artículo prohibido, en caso que el pasajero no las acepte, deseche el objeto prohibido en el ánfora de desechos de artículos no recuperables en presencia del pasajero.*
r) *El personal de seguridad no deberá, en ningún caso, mantener bajo custodia los artículos prohibidos detectados durante el proceso de inspección.*
s) *Al terminar el proceso, agradezca a la persona por su cooperación".*



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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

31 de la presente resolución, a fin de que en el ejercicio de sus facultades, verifique si LAP viene cumpliendo con el procedimiento establecido en su Programa de Seguridad para la inspección del equipaje de mano de los pasajeros en el AIJCH¹⁵.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2016-00129 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora **MARIELINA ARIZABAL GALLEGOS**, respecto de incidencias producidas con ocasión de la inspección del equipaje materia de reclamo en el área de Control de Seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

¹⁵ **REGlamento GENERAL DE SUPERVISIÓN DE OSITRAN**, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011 CD/OSITRAN

"Artículo N° 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo N° 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

h) Verificar el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos para las entidades prestadoras;

i) Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales referidas a seguridad;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

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 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° 118-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

TERCERO.- REMITIR copia del expediente N° 118-2016-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED]
y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.A.

QUINTO.- 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**