



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 162-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 162-2017-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° C-LAP-GRE-2017-0555.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de diciembre de 2018

SUMILLA: Si el reclamo es presentado fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta N° C-LAP-GRE-2017-0555, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 24 de agosto de 2017, la señora [REDACTED] interpuso reclamo ante LAP manifestando que el 26 de noviembre de 2016, personal de control de seguridad del aeropuerto retuvo todos los productos de belleza que transportaba, por lo que solicitaba se le reembolse el valor de los mismos.
- 2.- Mediante Carta N° C-LAP-GRE-2017-0452, notificada el 8 de septiembre de 2017, LAP declaró improcedente el reclamo presentado por la señora [REDACTED] con base en los siguientes argumentos:
 - i. De acuerdo con el numeral 7 de su Reglamento de Reclamos, el plazo para la interposición de reclamos es de 60 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha en que ocurran los hechos que lo motivan.
 - ii. Considerando que los hechos ocurrieron el 26 de noviembre de 2016, el plazo para la interposición del reclamo venció el 20 de febrero de 2017, por lo que el reclamo fue presentado de manera extemporánea.



- 3.- El 2 de octubre de 2017, la señora [REDACTED] interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta N° C-LAP-GRE-2017-0452, reiterando los argumentos esgrimidos en su reclamo.
- 4.- Mediante Carta N° C-LAP-GRE-2017-0555, notificada el 17 de octubre de 2017, LAP declaró improcedente el recurso de reconsideración presentado por la señora [REDACTED] en atención a los siguientes argumentos:
- i. De acuerdo con el numeral 10.4 de su Reglamento de Reclamos, el plazo para la interposición del recurso de reconsideración es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha en que se efectúa la notificación del acto que se impugna.
 - ii. Considerando que la Carta impugnada había sido notificada a la usuaria el 8 de septiembre de 2017, el plazo para la interposición del recurso de reconsideración venció el 29 de septiembre de 2017, por lo que el recurso presentado el 2 de octubre de 2017, lo fue de manera extemporánea.
- 5.- El 7 de noviembre de 2017, la señora [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° C-LAP-GRE-2017-0555, reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo de procedimiento y añadiendo que LAP estaría pretendiendo encubrir el robo de sus productos por parte del personal de control de seguridad del aeropuerto.
- 6.- El 28 de noviembre de 2017, LAP elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando que tanto el reclamo como el recurso de reconsideración habían sido presentados fuera del plazo legalmente previsto en su Reglamento de Reclamos, por lo que correspondía declararlos improcedentes. Asimismo, añadió lo siguiente:
- i. De acuerdo a la Directiva de Seguridad de Aviación N° 01/2015 emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), la cantidad total de líquidos, aerosoles y geles por pasajero que está permitido llevar como equipaje de mano será de un litro como máximo y no deberá de exceder diez (10) envases. Asimismo, deberán ser transportados en envases con capacidad no superior a 100 ml.
 - ii. En aquellos casos en los que su personal de seguridad identifique la existencia de artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano de pasajeros, estos deberán ser colocados en los receptáculos que se encuentran ubicados en el puesto de control y tendrán tratamiento de residuos, razón por la cual ya no podrán ser devueltos.
 - iii. LAP coloca letreros conteniendo dicha información en las distintas puertas de acceso al hall de Check-in y en el área previa al ingreso a la zona de embarque; así como en su página web.



II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta N° C-LAP-GRE-2017-0555 de LAP.
 - ii.- Determinar si el reclamo presentado fue interpuesto de manera extemporánea y, de ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 8.- De conformidad con el inciso b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP¹ concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)², el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 9.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta N° C-LAP-GRE-2017-0555 fue notificada a la señora HURTADO el 17 de octubre de 2017.
 - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo que tuvo la señora [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 8 de noviembre de 2017.
 - iii.- La señora [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 7 de noviembre de 2017, es decir, dentro del plazo legal exigido.
- 10.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en cuestiones de puro de derecho y diferente interpretación de los hechos producidos, con lo que se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG)³.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

10.4 Medios impugnatorios:

(...)

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.

² Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 030 y 034-2011-CD-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 aplicada el silencio administrativo".

³ TUO de la LPAG

"Artículo 218.- Recurso de apelación



- 11.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR LA SEÑORA [REDACTED]

- 12.- De conformidad con el numeral 7 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP⁴, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
- 13.- En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia"

[El subrayado es nuestro]

- 14.- De la revisión del expediente, se advierte que los hechos materia de reclamo ocurrieron el 16 de noviembre de 2016, por lo que el plazo para presentar el respectivo reclamo venció el 20 de febrero de 2017, esto es, 60 días hábiles después de ocurridos los hechos; sin embargo, el reclamo fue presentado por la señora [REDACTED] el 24 de agosto de 2017, es decir, de forma extemporánea.
- 15.- Cabe señalar que de conformidad con el artículo 145.1 del TUO de la LPAG⁵, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de acuerdo con el artículo 140 del TUO de la LPAG⁶, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁷.

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.

⁴ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

⁵ MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

El Usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que pueden dar lugar al reclamo, pudiendo emplear para ello los formularios pre-impresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora o a través de los otros medios previstos en el Reglamento General, tales como: documento escrito presentado en la Mesa de Partes o en el Módulo de Atención al Cliente de la Entidad Prestadora, por correo electrónico, por teléfono, por fax o a través del enlace existente en la página web de la Entidad Prestadora.

⁶ TUO de la LPAG

Artículo 145. Plazos improrrogables

145.1. Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

⁷ TUO de la LPAG

Artículo 140. Obligatoriedad de plazos y términos

140.1. Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquellos que respectivamente les concierne. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

140.2. Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

140.3. Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

⁸ Sobre el particular, Juan Carlos Morán Urbina señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial" Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.



- 16.- Por tanto, los reclamos de los usuarios presentados ante la Entidad Prestadora en un plazo mayor a 60 días hábiles no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.
- 17.- En consecuencia, al interponer la señora [REDACTED] su reclamo de manera extemporánea, no corresponde pronunciarse sobre el fondo del asunto.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° C-LAP-GRE-2017-0555 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que desestimó el recurso de reconsideración interpuesto por el usuario por considerarlo extemporáneo; y, reformándola, **DECLARAR IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado por la señora **MARIA ELENA HUERTADO REYES** [REDACTED].

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

TERCERO.- NOTIFICAR a **MARIA ELENA HUERTADO REYES DE SOLA** [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. 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

⁸ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revozar 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 administrativo, de acuerdo con la legislación de la materia."