

- iii. Solicitó se le devolviera el teléfono celular sustraído, se investigue al personal implicado y se le resarzan los daños ocasionados debido a que no pudo concretar el objetivo de su viaje al encontrarse incomunicada.
2. Mediante Carta LAP-GRE-2018-0912, notificada electrónicamente el 29 de octubre de 2018, LAP declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i. Si bien LAP diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que los principales responsables del cuidado de sus bienes son los propios propietarios, esto es, los pasajeros y sus acompañantes.
- ii. En caso de que el personal de LAP tome conocimiento de la pérdida de un bien de algún pasajero o usuario, realizan las gestiones necesarias para recuperar dicho bien; sin embargo, debe tenerse en cuenta que su principal función en materia de seguridad es la de prevenir los actos de interferencia ilícita, es decir, aquellos actos que pudieran afectar la seguridad y eficiencia de la aviación civil.
- iii. En ese sentido, al realizarse la investigación correspondiente, se verificó que luego de que la usuaria pasó sus pertenencias a través de la máquina de rayos X, se dispuso a colocarse su saco, siendo entonces que el teléfono celular que se encontraba en uno de sus bolsillos cayó al suelo, sin que la señora [REDACTED] se percatara de ello. Posteriormente, un pasajero vio el celular en el suelo, lo recogió y lo llevó consigo sin reportar dicho hallazgo al personal de seguridad de LAP.
3. Con fecha 15 de noviembre de 2018, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2018-0912, señalando lo siguiente:
- i. El precedente administrativo que señala que *"cuando un usuario no guarda diligencia ordinaria sobre el cuidado de sus bienes la Entidad Prestadora no es responsable por el extravío de éstos"* no es aplicable en el presente caso, debido a que en su caso sí fue diligente al guardar su celular dentro de su saco antes de que fueran examinados a través de la máquina de rayos X, confiando que los mismos se encontrarían seguros.
- ii. No obstante, antes de que finalizara el escaneo de la totalidad de sus pertenencias, el personal de seguridad de LAP le requirió volver a pasar su mochila por la mencionada máquina, revisión que resultaba injustificada y fue aprovechada por dicho personal para acceder al celular que se encontraba dentro de su saco.
- iii. En la respuesta al reclamo, LAP mencionó que había observado que un pasajero recogió su celular del suelo luego de que éste se cayera de uno de los bolsillos de su saco, alegación que resulta cuestionable, pues de haber sido así, se hubiese dado cuenta de la caída o alguien la hubiera alertado al respecto, lo que no ocurrió.

4. El 4 de diciembre 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. En efecto, la señora [REDACTED] acondicionó diligentemente su celular, dentro de uno de los bolsillos de su saco; sin embargo, la diligencia ordinaria de la usuaria no culmina con acondicionar correctamente sus pertenencias para la inspección, ya que luego de que éstas pasaron el control a través de la máquina de rayos X volvieron a su esfera de dominio, siendo en ese momento que por su descuido, el celular cayó al piso y fue posteriormente recogido por otro pasajero.
 - ii. En la medida que la usuaria no comunicó de manera inmediata al personal de seguridad el extravío de su celular, no fue posible realizar ninguna labor de búsqueda *in situ* para recuperarlo.
 - iii. Las alegaciones expuestas por la señora [REDACTED] resultan contradictorias, al haber manifestado que su celular se encontraba dentro del bolsillo de su saco y no en la mochila que fue objeto de inspección por segunda vez; sin embargo, la usuaria cuestionó dicha nueva inspección manifestando que fue en ese momento que el personal de seguridad sustrajo su celular de su mochila.
 - iv. Precisó que la información descrita correspondía al registro filmico captado por las cámaras de seguridad, el cual sería reproducido en la Audiencia de Vista de la causa y no podía ser entregado debido a que contenía imágenes bajo el amparo de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
5. El 21 de diciembre del 2018, la señora [REDACTED] presentó un nuevo escrito manifestando lo siguiente:
- i. Resulta inexacta la alegación de LAP referida a que había incurrido en una contradicción al mencionar que su celular se encontraba dentro de su mochila, debido a que en todo momento ha indicado que el mismo se encontraba en el bolsillo derecho de su saco.
 - ii. La segunda inspección llevada a cabo a su mochila resultaba injustificada, debido a que en su interior únicamente había colocado ropa y un estuche con útiles de aseo, por lo que infiere el personal de seguridad de LAP efectuó tal inspección para así poder acceder a la bandeja en la que se encontraba su saco, dentro del cual se hallaba su celular.
 - iii. Aclaró que la razón por la cual no denunció de inmediato la pérdida de su celular se debió a que no suele estar pendiente del mismo, pues lo usa sólo para realizar y recibir llamadas.



- iv. Al comentar el hecho materia de reclamo con un familiar cercano, éste le manifestó que recientemente había sufrido un incidente similar, en la medida que al pasar por el control de las máquinas de rayos X le habrían hurtado un billete de S/. 100,00 que había colocado en una de las bandejas.
6. Mediante Oficio N° 65-2019-STO-OSITRAN, la Secretaría Técnica del TSC requirió a LAP presentar el soporte físico que contuviera las imágenes captadas por las cámaras de seguridad el 14 de octubre del 2018, a las cuales hicieron referencia en su escrito de absolución de la apelación, a efectos de incluirlo como medio probatorio en el presente procedimiento y respecto del cual la Entidad Prestadora podía solicitar se declare su confidencialidad.
7. En atención al requerimiento realizado, el 8 de marzo del 2019, LAP presentó un escrito adjuntando el referido registro filmico, solicitando al Tribunal que declare su confidencialidad.
8. El 10 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con el informe oral de ambas partes, quedando la causa al voto.
9. 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 8 de marzo de 2019.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

10. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-2018-0912.
 - Determinar, de ser el caso, 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

11. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la señora [REDACTED] según el cual el personal de seguridad de LAP habría sustraído su celular durante la inspección de su equipaje de mano llevada a cabo en la máquina de rayos X del AIJCh, supuesto de reclamo previsto en el literal d) 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

¹ Reglamento de Reclamos de LAP

literal d) 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.

12. 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 de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de

"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:

(...)

d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de 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:

(...)

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 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".

- 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

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.

13. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i. La Carta N° LAP-GRE-C-2018-0912 fue notificada a la señora [REDACTED] el 29 de octubre del 2018.
 - ii. El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 21 de noviembre del 2018.
 - iii. La señora [REDACTED] apeló con fecha 15 de noviembre del 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
14. 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.
15. 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

16. 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.

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".

⁷ Código del Consumidor

17. 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.
18. 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.
19. 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 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

20. Al respecto, 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 aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"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".

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao".

[El subrayado es nuestro]

21. Asimismo, el indicado Reglamento establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, 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:

(...)

j. A la reparación de daños

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

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".

[El subrayado es nuestro]

III.2.3. Sobre el reclamo formulado por la señora [REDACTED]

22. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó haber colocado su equipaje de mano; conformado por una laptop, una cartera, una mochila y un saco en cuyo bolsillo guardó su teléfono celular, en la faja de la máquina de rayos X; a efectos de que sean inspeccionados por el personal de seguridad de LAP. Agregó que dicho personal le requirió volver a colocar su mochila en la faja para una nueva inspección, circunstancia que habría distraído su

atención y habría sido aprovechada por el personal de la Entidad Prestadora para sustraer el teléfono celular de su saco.

23. LAP señaló que de acuerdo a las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCh, luego de que el saco de la señora [REDACTED] fuera inspeccionado en la respectiva máquina de rayos X, ésta se dispuso a colocárselo siendo entonces cuando su teléfono celular cayó al suelo sin que la usuaria se percatara de lo sucedido; luego de lo cual fue encontrado por otro pasajero quien lo recogió y lo llevó consigo sin dar aviso al personal de seguridad.
24. En atención a lo señalado por la usuaria, corresponde verificar si la pérdida del celular materia de reclamo ocurrió por algún defecto en el servicio brindado por el personal de seguridad de LAP.
25. De la revisión del expediente se advierte que LAP adjuntó los registros filmicos relacionados con el procedimiento de inspección del equipaje de mano de la señora [REDACTED]
26. En dichas grabaciones se aprecia que la usuaria se despojó de sus objetos personales a fin de colocarlos en la faja que los conduciría a la máquina de rayos X depositando en las respectivas bandejas sus zapatos, un saco azul marino, una cartera negra, una laptop y una mochila azul.
27. Posteriormente, se aprecia que la señora [REDACTED] atravesó el escáner de rayos X para pasajeros y luego se acercó rápidamente al lado de la faja donde llegan los objetos que ya han sido inspeccionados, siendo desde allí que observa el proceso de inspección de sus objetos.
28. Del video se aprecia que al comenzar a salir las bandejas y sin tomar contacto con ninguna de éstas, el personal de LAP cogió la mochila azul de la faja y volvió a introducirla en la máquina de rayos X. Seguidamente, se verifica que la señora [REDACTED] tomó su saco de la bandeja y procedió a colocárselo, momento en el cual cae al suelo desde uno de los bolsillos un teléfono celular. Al respecto, se puede observar que producto del ruido provocado por la caída del objeto, la usuaria percibe que algo se habría caído y procede a mirar a sus pies; sin embargo, se verifica que no se percata que el teléfono celular se encontraba detrás de ella. En las imágenes se aprecia que finalmente la señora [REDACTED] recogió la mochila que había sido inspeccionada por segunda vez y retiró sus demás objetos.
29. Asimismo, de las imágenes se constata que otro usuario que se encontraba al lado de la faja encontró el teléfono celular en el piso, luego de lo cual lo recogió, lo guardó en su bolsillo y procedió a abandonar la zona de control de seguridad de LAP.
30. En atención a lo señalado, no se aprecia de la filmación expuesta que el personal de seguridad de LAP haya manipulado el interior del saco de la señora [REDACTED] en el cual se encontraba su teléfono celular ni lo haya sustraído o sea responsable de su desaparición.

31. Por el contrario, se ha verificado que el teléfono celular materia de reclamo fue encontrado por otro usuario del AIJCh, quien no dio aviso del hallazgo al área de objetos perdidos de LAP o a su personal como correspondía, llevándose el aparato consigo.
32. Cabe agregar que la señora [REDACTED] tampoco comunicó de manera inmediata el extravío de su teléfono, lo que impidió que la Entidad Prestadora pudiese tomar las acciones pertinentes para efectuar la búsqueda del usuario dentro del AIJCh e informarle que el objeto hallado era de propiedad de la señora [REDACTED] a fin de que proceda con su devolución.
33. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-2018-0912, 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 OSITRAN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-2018-0912 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al no haberse acreditado que el personal de la Entidad Prestadora resulte responsable de la pérdida de teléfono celular materia de reclamo.

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.

¹⁰ 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° 220-2018-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**