



- iii.- Posteriormente, otros agentes de seguridad le realizaron el mismo requerimiento de manera descortés y grosera. Cuando finalmente les entregó su *fotocheck* estos verificaron que había caducado, motivo por el cual retuvieron dicho documento.
 - iv.- Ante ello, solicitó a los agentes de seguridad de AAP que le entregaran los formularios para tramitar la renovación de su *fotocheck* caducado, pero estos no le fueron entregados.
2. Mediante Resolución N° 037-2016-AAP-AQP, AAP declaró infundado el reclamo señalando lo siguiente:
- i.- Por cuestiones de seguridad de los usuarios y del aeropuerto el personal de seguridad está facultado para intervenir y solicitar a los usuarios que ingresen o pretendan ingresar a las zonas estériles del aeropuerto, la exhibición de sus documentos de identificación, tal como se establece en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil (PNSAC).
 - ii.- El documento de identidad que acreditaba al señor [REDACTED] como guía de turismo es un *fotocheck* expedido por el AAP y según la normativa vigente, el personal de seguridad del aeropuerto se encuentra facultado a retenerlo cuando ha caducado, lo que se encuentra indicado en el reverso del propio documento, por lo que el señor [REDACTED] conocía la posibilidad de que se ejecutase dicha medida.
 - iii.- No existen medios probatorios que acrediten que la intervención al señor [REDACTED] por parte del personal de seguridad del aeropuerto se haya realizado de manera descortés y grosera. No obstante, de tratarse de un mal entendido por parte del reclamante, se le ofrecen las disculpas del caso por la incomodidad e inconvenientes generados en caso de haber tenido el usuario dicha percepción, por lo que AAP tomará en cuenta ello para evitar que los usuarios tengan ese tipo de percepciones cuando se les requiera cumplir con la normatividad.
 - iv.- En ese sentido, cabe precisar que la confiscación del *fotocheck* fue consecuencia del cumplimiento de la normatividad vigente, no habiéndose configurado incumplimiento alguno por parte de AAP, correspondiendo declarar infundado el reclamo presentado por el usuario.
3. El 19 de octubre de 2016, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión expedida por AAP señalando lo siguiente:
- i.- Rechaza tajantemente que AAP haya señalado en su resolución que su reclamo podía ser consecuencia de un mal entendido, por lo que no aceptaba las disculpas ofrecidas por dicho concesionario.
 - ii.- No pretendió ingresar al área de arribo de pasajeros del aeropuerto, habiéndose limitado a esperar a que estos salieran de sus instalaciones para brindarles el servicio



de transporte, no correspondiendo que el personal de seguridad del aeropuerto lo interviniera.

- iii.- El personal del aeropuerto de Arequipa realizó una confiscación de su *fotocheck* y no una retención, medida que en todo caso correspondía realizar. En ese sentido, teniendo en cuenta que la confiscación se realiza cuando se comete un delito, AAP debe indicar cuál sería el delito que en el presente caso habría cometido.
 - iv.- A pesar de que solicitó al personal de seguridad que lo intervino se le entregaran los formularios necesarios para tramitar la renovación de su *fotocheck* caducado, estos no le fueron entregados, negándosele el derecho a obtener uno nuevo.
 - v.- Presentó su reclamo debido a la falta de respeto mostrada hacia su persona de parte del personal de seguridad de AAP y no por los procedimientos empleados, en los cuales se basa el pronunciamiento que declaró infundado el reclamo.
 - vi.- El representante de AAP que suscribe la resolución que declaró infundado su reclamo debió delegar esa tarea en una persona con mayor capacidad y cargo, pues parece no haber entendido que el motivo de su reclamo es el mal trato que se le brindó por parte del personal de seguridad del aeropuerto.
 - vii.- En ese sentido, solicita que se considere que el recurso de apelación presentado cuestiona únicamente el mal trato recibido.
4. El 25 de octubre de 2016, AAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
 5. La vista de la causa se realizó el 5 de octubre de 2018, contando con la asistencia del representante de AAP, quien procedió a informar oralmente reiterando que no se encontraba acreditado que la intervención del señor [REDACTED] por parte del personal de seguridad del aeropuerto se haya realizado de manera descortés y grosera; con lo cual quedó 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 Resolución N° 037-2016-AAP-AQP.
 - 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



7. En el presente caso, el reclamo está referido al cuestionamiento realizado por el señor [REDACTED] en la medida que el personal de seguridad de AAP del Aeropuerto de Arequipa le habría brindado un trato inadecuado al requerirse que entregara su *fotocheck* y retenerlo por encontrarse caducado; hecho que constituye un supuesto de reclamo contenido en el inciso b) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de AAP¹ 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 AAP³ 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 AAP 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 Resolución N° 037-2016-AAP-AQP fue notificada al señor [REDACTED] el 7 de octubre de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 31 de octubre de 2016.
 - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 19 de octubre de 2016, es decir, dentro del plazo legal establecido.

¹ **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de AAP**

"Artículo 5°.- Competencia y materia de los reclamos

(...)

Las materias respecto a las cuales se pueden interponer los reclamos conforme al presente Reglamento se detallan a continuación:

b. Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios a cargo de la Entidad Prestadora".

(...)"

² **Reglamento de Reclamos del 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: (...)

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

(...)"

³ **Reglamento de Reclamos de AAP**

"Artículo 23.- Recurso de Apelación

El recurso de apelación se interpone contra la Resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el recurso de Reconsideración.

Se interpone ante el administrador del aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

(...)"

⁴ **Reglamento de Reclamos del 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 aplicado el silencio administrativo".



10. 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 General⁵ (en adelante, TUO de la LPAG) al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto al servicio brindado al señor [REDACTED] por parte de AAP.
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. Cuestión previa: sobre el hecho reclamado por el señor [REDACTED]

12. En el recurso de apelación del 19 de octubre de 2016, el señor [REDACTED] señaló que su reclamo estuvo orientado a cuestionar el trato descortés que el personal de seguridad de AAP le habría brindado y no a los procedimientos empleados por AAP, en atención a lo cual solicitó que el Tribunal considerara que el referido recurso de apelación únicamente cuestionaba el presunto mal trato recibido de parte del personal de AAP.
13. Teniendo en cuenta lo manifestado por el señor [REDACTED] corresponde que el Tribunal se pronuncie únicamente respecto de dicho asunto.

III.2.2. Sobre la normativa aplicable

14. Resulta pertinente recordar 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 regulador⁶.
15. 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 ley⁷.

⁵ **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".

⁶ **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 n.º 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".

⁷ **Ley N° 29158**

"Artículo 32.- Organismos Reguladores"

Los Organismos Reguladores:



16. 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 social⁸; se advierte que en el presente caso el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
17. 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 AAP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.3. Sobre el presunto mal trato brindado al señor [REDACTED]

18. El señor [REDACTED] señaló que el personal de seguridad de AAP del Aeropuerto de Arequipa retuvo el documento que lo acreditaba como guía de turismo en el aeropuerto (*fotocheck*) aduciendo que se encontraba vencido, brindándole un trato descortés y grosero.
19. Por su parte, AAP señaló que el personal de seguridad del aeropuerto de Arequipa está facultado para intervenir y solicitar a los usuarios que ingresen o pretendan ingresar a las zonas estériles del aeropuerto la exhibición de sus documentos de identificación, tal como se establece en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil (PNSAC).
20. Asimismo, la Entidad Prestadora manifestó que el documento de identidad que acreditaba al señor [REDACTED] como guía de turismo era un *fotocheck* expedido por el propio aeropuerto, así como que según la normativa vigente, el personal de seguridad del aeropuerto se encontraba facultado a retenerlo cuando este hubiera caducado, medida indicada expresamente en el reverso de dicho documento.
21. Finalmente, AAP señaló que no se habría acreditado que hubiera brindado un trato descortés y grosero al usuario al momento de disponer la retención de su *fotocheck*.
22. Cabe señalar previamente que durante el procedimiento, el señor [REDACTED] reconoció que al momento de ocurrir los hechos materia de reclamo, el documento que lo acreditaba como guía de turismo en el Aeropuerto de Arequipa (*fotocheck*) había caducado, no siendo este un hecho controvertido del procedimiento.

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

⁸ 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



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 303-2016-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 23. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra la copia del referido documento, el cual acreditaba al señor [redacted] como guía de turismo en el Aeropuerto de Arequipa (fotocheck)⁹, el mismo que se reproduce a continuación:

Documento de Identidad 28228349
Fecha de Nacimiento 20/11/1953

Grupo Sangüneo B (+)
Aeropos: NINGUNA

El presente documento es de propiedad de Aeropuertos Andinos del Perú en caso de ser hallado deberá ser entregado en el puesto de Seguridad más cercano. Su uso es personal e intransferible y solo autoriza el ingreso a las zonas restringidas autorizadas del Aeropuerto emisor.

El usuario está obligado a portar la identificación en lugar visible (frente del pecho), mostrar y entregar el presente documento en caso sea requerido por personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú.

Una vez caducado deberá ser devuelto a la Jefatura del Aeropuerto, caso contrario el documento será retenido.

En caso de pérdida deberá ser comunicado inmediatamente al Puesto de Seguridad más cercano. No deberá colocar ningún tipo de adhesivos u otros que obstaculicen la visibilidad de este documento. Ante cualquier defensora en el mismo dirigirse a la Jefatura de Aeropuerto.

Aeropuertos Andinos del Perú



⁹ Ver fojas 10 del expediente



24. Conforme se puede apreciar en el documento expedido por AAP se encuentra consignado lo siguiente: "(...) el usuario está obligado a portar la identificación en lugar visible (altura del pecho), mostrar y entregar el presente documento en caso sea requerido por personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú. Una vez caducado deberá ser devuelto a la Jefatura del Aeropuerto, caso contrario el documento será retenido (...)".
25. En ese sentido, teniendo en cuenta que en el documento de identificación entregado por AAP a las personas que se desempeñan como guías de turismo en el Aeropuerto de Arequipa se encuentra consignado que deben mostrar y entregar dicho documento ante el requerimiento del personal de seguridad del aeropuerto, pudiendo quedar retenidos en caso se encuentren caducados; y, que en el presente caso el señor [REDACTED] ha reconocido que no habría cumplido con dicho requerimiento al momento en que el personal de seguridad del aeropuerto le advirtió que su *fotocheck* había caducado y que se procedería a su retención, se verifica que la acción del personal de AAP no fue indebida.
26. No obstante, el señor [REDACTED] manifestó que la intervención realizada por el personal de seguridad de AAP para retener su *fotocheck* fue realizada de manera descortés y grosera.
27. Al respecto, cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecian medios probatorios que acrediten que la intervención realizada por el personal de seguridad del Aeropuerto de Arequipa al señor [REDACTED] haya sido realizada de manera descortés y grosera, conforme lo ha referido el usuario.
28. Debe recordarse que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹⁰ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
29. Atendiendo a la normativa citada precedentemente, en el presente caso el señor [REDACTED] tenía la obligación de probar que el personal de seguridad del Aeropuerto de Arequipa le brindó el trato descortés y grosero referido, no obstante lo cual no cumplió con acreditar ello.
30. Asimismo, si bien el señor [REDACTED] manifestó que el personal del aeropuerto de Arequipa realizó una confiscación de su *fotocheck* y no una retención; cabe señalar que conforme se ha indicado precedentemente, la retención del *fotocheck* en caso de encontrarse caducado era una medida que se encontraba expresamente indicada en el reverso de dicho documento, correspondiendo desestimar este argumento del usuario.

¹⁰ 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".



31. En ese sentido, no habiéndose acreditado que personal de AAP brindó un trato inadecuado al usuario, corresponde confirmar la Resolución N° 037-2016-AAP-AQP que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 037-2016-AAP-AQP emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al no haberse acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya brindado un trato inadecuado al usuario.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a AEROPUERTOS ANDINOS 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

¹¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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"