



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 033-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00308-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 24/07/2024
17:19:54 -0500

EXPEDIENTE N° : 033-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0054
RESOLUCIÓN N° 00308-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de julio de 2024

SUMILLA: *En la medida que no se ha acreditado que la falta de atención médica al usuario, en el accidente que sufrió en el aeropuerto, fue consecuencia de alguna deficiencia en los servicios de la Entidad Prestadora; corresponde confirmar la decisión de primera instancia.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0054, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 3 de febrero de 2022, el usuario presentó un reclamo ante LAP, solicitando que se hiciera responsable de los daños ocurridos como consecuencia de la caída que sufrió en el aeropuerto, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 06:00 horas del 3 de febrero de 2022, mientras esperaba abordar un vuelo, cerca de la puerta de embarque número 24, sufrió una caída.
 - ii.- Al momento de la caída no había nadie que lo pudiera auxiliar, por lo que únicamente se levantó y recostó a causa del dolor, quedándose dormido, motivo por el cual perdió su vuelo.
 - iii.- En la medida que no contó con auxilio por parte de la Entidad Prestadora al momento en que sufrió el accidente, solicita que se le reembolsen los gastos de la atención médica y el costo del pasaje de avión perdido.
2. El 8 de febrero de 2022, mediante correo electrónico, LAP requirió al usuario que cumpla con informar qué originó la caída sufrida en el aeropuerto.
3. Con fecha 8 de febrero de 2022, el usuario respondió a la Entidad Prestadora que se cayó como consecuencia de una descompensación.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



4. Mediante Carta C-LAP-COM-2022-0054, notificada el 15 de febrero de 2022, LAP declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, manifestando lo siguiente:
 - i.- LAP pone a disposición de los pasajeros del aeropuerto el servicio de atención médica de urgencia para atender cualquier incidente dentro del terminal, el cual se brinda en la medida que el personal de LAP es informado sobre la necesidad de atención médica por parte de un usuario. Dicho servicio es de conocimiento de toda la comunidad aeroportuaria, entre ellos, el personal que labora en las compañías aéreas.
 - ii.- Según los registros fílmicos de LAP, personal de la compañía Copa Airlines estuvo en la sala de embarque número 24 desde las 05:25 hasta las 06:49 horas, a fin de facilitar el proceso de embarque del vuelo del usuario. Adicionalmente, evidenciaron que personal de supervisión de LAP también se desplazó por la mencionada sala de embarque a partir de las 05:57 horas, sin haber tomado conocimiento del accidente que refiere el usuario.
 - iii.- Sus registros fílmicos no permiten identificar el momento exacto de la caída del usuario. Sin embargo, al momento del accidente, había personal de la aerolínea y de LAP en la citada sala que pudo haber asistido al usuario, a fin de coordinar el servicio de atención médica correspondiente, en caso el usuario los hubiera contactado. En ese sentido, el usuario tuvo la posibilidad de reportar el evento y solicitar atención médica a las personas que se encontraban en la sala de embarque.
 - iv.- Cabe resaltar que el usuario contactó con personal de Copa Airlines en la zona de embarque a las 08:28 horas a efectos de realizar la anulación de su registro migratorio, luego de lo cual procedió a salir a la zona pública del aeropuerto, sin haber solicitado ningún tipo de atención médica de urgencia, por lo que voluntariamente se desplazó hacia los ambientes de Sanidad Aérea Internacional, donde le brindaron la atención que su caso ameritaba, a partir de las 10:15 horas; es decir, 04 horas después de ocurrido el accidente materia de reclamo.
5. El 28 de febrero de 2022, el usuario presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0054, reiterando los argumentos manifestados en su reclamo, y agregando lo siguiente:
 - i.- Luego de la caída que sufrió a causa de una descompensación, sin que nadie le diera auxilio, se tuvo que levantar, pues su vuelo ya iba a iniciar el embarque. Sin embargo, al sentirse mareado y con mucho dolor, se sentó, desmayándose.
 - ii.- Cuando despertó, ya habiendo perdido su vuelo, el personal de la empresa Copa Airlines ya no se encontraba, razón por la cual acudió a la oficina de Migraciones, cuyo personal se comunicó con dicha empresa, los que al ver su estado de salud le dijeron que vaya al tóxico, indicándole además el procedimiento para reprogramar su vuelo perdido.
 - iii.- Posteriormente a su atención en el tóxico, se acercó a las oficinas de LAP a presentar su reclamo y que se le brinde atención médica.
6. El 18 de marzo de 2022, LAP elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta C-LAP-COM-2022-0054.
7. Con fecha 10 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.



II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0054.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento del usuario por presuntamente no haber sido auxiliado por el personal de LAP luego de haber sufrido un accidente en el aeropuerto; situación prevista como un supuesto de reclamo en los literales c) y d) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de LAP) y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); siendo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
10. De conformidad con el numeral 4 del artículo 10 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, el plazo con el que cuentan los

1 ¹ Reglamento de Reclamos de LAP

"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:

(...)

c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora.

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

2 ² Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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 OSITRÁN.

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.

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

(...)"

3 ³ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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 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".



usuarios para apelar la decisión de LAP respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta C-LAP-COM-2022-0054 fue notificada al usuario el 15 de febrero de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 8 de marzo de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 28 de febrero de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
13. 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

Sobre la normativa aplicable

14. Previo 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 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 LPAG

"Artículo 220.- 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 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".

⁷ Ley Orgánica del Poder Ejecutivo

"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".

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 usuario 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 LAP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

18. Al respecto, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- Derechos del Usuario

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

f. A la calidad y cobertura del servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles, establecidos en cada Contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN”.

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRÁN”.*

[El subrayado es nuestro]

19. Asimismo, conforme lo establece el literal k) del artículo 7 del citado 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 7.- Derechos del Usuario

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

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”.



(...)

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 previsible 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]

Respecto de la probanza de los daños

20. Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios establece lo siguiente:

"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) A la reparación de daños.

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de 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".

21. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos, exigible a la Entidad Prestadora; ocurriendo que, a fin de establecer la responsabilidad por daños ocurridos, la propia norma nos remite a las reglas establecidas en el marco jurídico vigente.
22. En consecuencia, las reglas aplicables para establecer responsabilidad por daños en los procedimientos de reclamos seguidos ante este Tribunal son las establecidas en el Código Civil, ocurriendo que el artículo 1321 de dicho cuerpo legal señala lo siguiente:

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.

Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

[El subrayado y resaltado es nuestro]



23. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
24. Es importante precisar que LAP debe guardar la diligencia debida en las operaciones que realice dentro del aeropuerto a fin de que estas sean efectuadas correctamente, sin generar daños a sus usuarios.
25. En este punto es importante considerar que el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "La prueba de los daños y perjuicios, y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso". En tal sentido, en el presente caso el usuario, a efectos de determinar que LAP no cumplió con su labor de diligencia en la prestación de sus servicios, debe de probar que los daños se produjeron en el aeropuerto y como consecuencia de las operaciones realizadas por personal de la Entidad Prestadora.
26. En esa misma línea, el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹ señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

Sobre los hechos materia de reclamo

27. En el presente caso, el usuario manifestó que, mientras esperaba abordar su vuelo en la puerta de embarque número 24 del aeropuerto, sufrió una caída a consecuencia de una descompensación, sin que hubiera nadie en ese momento que lo auxiliara, motivo por el cual perdió su vuelo e incurrió en diversos gastos por la atención médica que recibió. En ese sentido, el usuario solicita que LAP se haga responsable por los costos de atención médica y le reembolse el boleto de avión.
28. Por su parte, LAP señaló que no fue advertido por el usuario del accidente sufrido a efectos de que recibiera la atención de primeros auxilios que correspondía, pese a que en la puerta de embarque número 24, durante los hechos reclamados, se encontraban presentes personal de la aerolínea Copa Airlines y propio, a los que pudo haber solicitado el auxilio correspondiente.
29. Al respecto, del análisis de lo expuesto por ambas partes, se advierte que LAP no ha cuestionado que el usuario haya sufrido una caída dentro de las instalaciones del aeropuerto. Asimismo, el usuario ha manifestado tanto en su comunicación del 8 de febrero de 2022, así como en su recurso de apelación, que la caída que sufrió fue consecuencia de una descompensación; esto es, por hechos que no resultan imputables a la Entidad Prestadora.
30. En tal sentido, el pronunciamiento de este Tribunal se circunscribirá a determinar el motivo por el cual LAP no brindó atención médica al usuario (a consecuencia de la caída que sufrió), más no la responsabilidad de la Entidad Prestadora por el accidente.
31. Sobre el particular, de acuerdo con la Norma Técnica Complementaria N° 005-2013, emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los aeropuertos internacionales, nacionales y/o aeródromos públicos se encuentran obligados a brindar atención médica, tal como se señala a continuación:

⁹ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones."

"7.2 DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO 7.2.1

Los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo, deben:

a) **Brindar atención médica de emergencia, urgencia médica y/o primeros auxilios a los usuarios de los aeropuertos y aeródromos públicos; esto no excluye que cualquier otra persona requiera una atención de emergencia.**"

[El subrayado y resaltado son nuestros]

32. De acuerdo con lo expuesto, el aeropuerto debe brindar atención médica de emergencia, urgencia médica y/o primeros auxilios. Sin embargo, debe tenerse presente que el aeropuerto no es un establecimiento diseñado específicamente para brindar servicios de salud, motivo por el cual su obligación de prestar atención frente a accidentes que pudieran presentarse no es absoluta.
33. En ese sentido, cabe señalar que, para recibir cualquier tipo de atención médica por parte de LAP, es indispensable que previamente tome conocimiento de que dichos servicios son requeridos, sea directamente a través de su personal, por intermedio del propio usuario, por otros pasajeros o de las circunstancias del evento.
34. En el caso en concreto, para recibir atención médica por parte de la Entidad Prestadora, correspondía que el accidente le fuera reportado, sea por su propio personal o por terceros (personal de la aerolínea u otro pasajero).
35. A efectos de acreditar que el usuario pudo reportar el accidente que sufrió para recibir la atención que requería, la Entidad Prestadora presentó imágenes de su cámara de seguridad como medios probatorios, las que se reproducen a continuación:

Imagen 1: Personal del aeropuerto y la aerolínea se encontraban presentes en la puerta de embarque número 24 del aeropuerto



Fuente: Imagen extraída del expediente.

Imagen 2: Personal del aeropuerto y la aerolínea se encontraban presentes en la puerta de embarque número 24 del aeropuerto



Fuente: Imagen extraída del expediente.

36. Del análisis de ambas imágenes, se evidencia que el 3 de febrero de 2022, aproximadamente a las 06:00 horas, se encontraban presentes en la sala de embarque número 24 del aeropuerto, personal de LAP y de la aerolínea. Asimismo, se verifica la existencia de otros pasajeros.
37. Atendiendo a lo anterior, al momento del accidente sufrido por el usuario, había personal de LAP y de la aerolínea en la sala de embarque donde se encontraba el usuario, así como otros pasajeros a los que el usuario pudo reportar el accidente ocurrido.
38. Asimismo, si bien en su apelación el usuario manifestó que luego de su caída, sin ayuda alguna se levantó y procedió a sentarse, desmayándose; en su reclamo consignó que únicamente se quedó dormido. En ambas circunstancias, el usuario se reincorporó sin ayuda y procedió a sentarse, motivo por el cual no resultaba evidente para el personal de LAP, o terceros, que aquel requiera algún tipo de asistencia.
39. Cabe recordar que, de acuerdo con lo señalado por el propio usuario, el accidente ocurrió alrededor de las 06:00 horas del 3 de febrero de 2022, luego de lo cual a las 08:28 horas contactó con personal de Copa a efecto de proceder con la reprogramación de su vuelo perdido.
40. En ese sentido, el usuario permaneció en un asiento del aeropuerto únicamente alrededor de dos (2) horas, situación que para un aeropuerto a esas horas de mañana, tampoco resultaba una circunstancia que indicara que el usuario requiriera de asistencia.
41. Luego de haber permanecido en el asiento del aeropuerto por alrededor de dos (2) horas, el usuario se reincorporó, sin ayuda, saliendo de la sala de embarque, a efectos de contactar con personal de Copa y proceder con la reprogramación de su vuelo perdido, tal como se aprecia de la imagen remitida por LAP del usuario, la cual no fue negada ni contradicha por este y se reproduce a continuación:

Imagen 3: Usuario se desplaza por la zona de embarque luego del accidente

Fuente: Imagen extraída del expediente.

42. De la imagen en cuestión, se advierte que luego de ocurrido el accidente, el usuario caminaba sin necesidad de ayuda, por lo que no resultaba evidente para el personal de LAP que este requiriese atención médica.
43. Finalmente, el usuario manifestó que, cuando interpuso el presente reclamo (3 de febrero de 2022 a las 13:18 horas) solicitó adicionalmente atención médica al personal de LAP; no obstante, de la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, no se advierte que haya solicitado atención alguna. Asimismo, para ese momento, la atención de emergencia al usuario ya había sido brindada en la Sanidad Aérea Internacional, que no depende de LAP.
44. Consecuentemente, no se ha acreditado que la falta de atención médica al usuario para atender el accidente que sufrió en el aeropuerto fue consecuencia de alguna deficiencia en los servicios de la Entidad Prestadora; motivo por el cual corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0054, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹⁰;

¹⁰ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0054 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [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 miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeno Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT 2024092412

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.OSITRAN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia."