



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° 63-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00277-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- Solicitó a LAP que realice las investigaciones correspondientes y repare el perjuicio ocasionado.
2. Mediante Carta C-LAP-COM-2022-0215, notificada el 30 de mayo de 2022, LAP declaró improcedente el reclamo interpuesto, señalando lo siguiente:
 - i.- LAP carece de competencia para atender el reclamo, en tanto que la aerolínea es responsable de la custodia del equipaje de bodega desde su recepción en el *counter* de *check-in*, en el punto de origen, hasta el momento de ser entregado en el lugar de destino a los pasajeros, sin que LAP tenga injerencia alguna en dichos procedimientos.
 - ii.- En ese sentido, LAP ha derivado su comunicación sobre los hechos ocurridos al personal de Latam Airlines para las acciones pertinentes.
3. Con fecha 13 de junio de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0215, señalando lo siguiente:
 - i.- La pérdida de su equipaje se produjo dentro de las instalaciones del AIJCH.
 - ii.- Las aerolíneas que operan en el AIJCH lo hacen bajo el control y supervisión de la Entidad Prestadora, esto es, no operan de manera aislada, sino bajo las normas y protocolos de LAP.
 - iii.- La responsabilidad, en caso la aerolínea pretenda exonerarse de ella, será también de LAP, esto es, la aerolínea y LAP son solidariamente responsables por el daño ocasionado.
4. El 5 de julio de 2022, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:
 - i.- LAP no tiene injerencia ni competencia para atender reclamos referidos a incidentes que ocurran con el equipaje que los pasajeros entregan a la línea aérea para que esta los transporte a su respectivo destino.
 - ii.- Como operador del AIJCH, LAP no tiene contacto con los equipajes facturados de los pasajeros, que son aquellos que se transportan en la bodega de la aeronave. Dicho equipaje es entregado a la línea aérea, y esta directamente se encarga de llevarlo hasta la aeronave, ya sea con personal propio o a través de terceras empresas que le brindan el servicio de rampa. Para tal efecto, si bien las aerolíneas acceden y utilizan las facilidades esenciales (infraestructura) a las cuales LAP les da acceso, este último no interviene en la manipulación ni en ningún procedimiento relacionado con los equipajes facturados.
 - iii.- El artículo 117 de la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, establece expresamente que el transportador (es decir, la línea aérea) es responsable de los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo. Sobre el particular, el mismo artículo precisa que el transporte aéreo comprende el período durante el cual los equipajes o carga se encuentran bajo custodia del transportador.



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° 63-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00277-2024-TSC-OSITRAN

- iv.- Siendo que el equipaje se encuentra bajo custodia de la aerolínea hasta que esta se lo entrega al pasajero, independientemente de que ello suceda dentro de las instalaciones del AIJCH, dicha aerolínea es exclusivamente responsable por los eventuales daños y perjuicios en caso de pérdida del equipaje, conforme lo estipula la legislación nacional (Ley de Aeronáutica Civil).
- v.- Asimismo, se tienen Tratados Internacionales como el Convenio de Montreal de 1999 o la Decisión 619 de la Comunidad Andina ("Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina") que claramente estipulan que la aerolínea es quien debe hacerse responsable ante casos de pérdidas o daños al equipaje del pasajero.
- vi.- En atención a lo previamente indicado, esto es, que la aerolínea es la responsable por las pérdidas y daños al equipaje de los pasajeros durante el transporte aéreo, Latam Airlines emitió un comunicado en su página web, pronunciándose sobre lo sucedido con los pasajeros que llegaron al país en el vuelo LA2485 desde la ciudad de Madrid, quienes señalaron haber sido víctimas de un robo de sus pertenencias (es decir, los hechos señalados por la usuaria) y, en tal sentido, manifestó que "velará por la compensación correspondiente a los pasajeros afectados".
- vii.- Sin perjuicio de lo expuesto, la usuaria no ha acreditado que la supuesta sustracción de sus pertenencias haya ocurrido en el AIJCH.

5. El 26 de junio de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. 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-2022-0215.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. En el presente caso, la usuaria señaló que, al arribar al AIJCH en un vuelo de la aerolínea Latam Airlines procedente de la ciudad de Madrid (vuelo LA2485), comprobó que 2 de sus maletas transportadas como equipaje facturado habían sido manipuladas y que le habían sustraído objetos personales por un valor aproximado de \$ 10 000.00.
8. Añadió que la pérdida de su equipaje se produjo dentro de las instalaciones del AIJCH y que las aerolíneas que operan en dicha infraestructura lo hacen bajo el control y supervisión de la Entidad Prestadora, motivo por el cual la responsabilidad, en caso la aerolínea pretenda exonerarse de ella, será también de LAP, esto es, la aerolínea y LAP son solidariamente responsables por el daño ocasionado.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 63-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00277-2024-TSC-OSITRAN

9. Por su parte, LAP señaló que carece de competencia para atender el reclamo, en tanto que la aerolínea es responsable de la custodia del equipaje de bodega desde su recepción en el *counter* de *check-in*, en el punto de origen, hasta el momento de ser entregado, en el lugar de destino, a los pasajeros.
10. Añadió que LAP no tiene ninguna injerencia ni competencia para atender reclamos referidos a incidentes que ocurran con el equipaje que los pasajeros entregan a la línea aérea para que esta los transporte a su respectivo destino y que la normativa de la materia establece, expresamente, que el transportador (es decir, la línea aérea) es responsable de los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo, y que el transporte aéreo comprende el período durante el cual los equipajes o carga se encuentran bajo custodia del transportador.
11. Adicionalmente, señaló que, en atención a lo previamente indicado, esto es, que la aerolínea es la responsable por las pérdidas y daños al equipaje de los pasajeros durante el transporte aéreo, Latam Airlines emitió un comunicado en su página web, pronunciándose sobre lo sucedido con los pasajeros que llegaron al país en el vuelo LA2485 desde la ciudad de Madrid, quienes señalaron haber sido víctimas de un robo de sus pertenencias (es decir, los hechos señalados por la usuaria) y, en tal sentido, manifestó que “velará por la compensación correspondiente a los pasajeros afectados”.
12. Ahora bien, la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, establece que el transportador (la aerolínea en el presente caso) es responsable de los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo, y que para estos efectos, el transporte aéreo comprende el período durante el cual los equipajes o carga se encuentran bajo custodia del transportador (la aerolínea en el presente caso), conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 117.- De la responsabilidad del transportador por equipajes registrados y carga

117.1 *El transportador es responsable de los daños y perjuicios en caso de destrucción, pérdida o avería de equipajes registrados y carga, cuando el hecho causante del daño se haya producido durante el transporte aéreo.*

117.2 *El transporte aéreo, a efectos de lo dispuesto en el párrafo precedente, comprende el período durante el cual los equipajes o carga se encuentran bajo custodia del transportador.”*

[El subrayado es nuestro]

13. Asimismo, la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, señala que los explotadores aéreos son responsables de la aceptación e inspección del equipaje no acompañado (facturado), de la carga y correo, que será transportado en sus aeronaves y que tiene la obligación de custodiar la carga durante la ejecución del contrato de transporte aéreo, el mismo que se extiende desde la aceptación de la carga en origen, hasta su entrega al destinatario en el terminal de carga del explotador aéreo, conforme se aprecia a continuación:



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

**“Artículo 9.- De los Explotadores Aéreos**

9.1 Los Explotadores Aéreos nacionales o extranjeros están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y en las normas que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil para tal fin.

9.2 Son responsables de la aceptación e inspección del equipaje no acompañado (facturado), de la carga y correo, que será transportado en sus aeronaves.

El explotador aéreo debe custodiar la carga durante la ejecución del contrato de transporte aéreo, el mismo que se extiende desde la aceptación de la carga en origen, hasta su entrega al destinatario en el terminal de carga del explotador aéreo o el designado por éste. El explotador puede contratar operadores de servicios especializados aeroportuarios para realizar determinadas labores con ocasión del transporte aéreo, pero mantiene la responsabilidad derivada de la obligación de custodia. Sólo pueden intervenir en el proceso logístico propio del contrato de transporte de carga, las personas y operadores de servicios especializados aeroportuarios autorizados por el explotador aéreo responsable.

9.3 El explotador aéreo sólo puede contratar operadores de servicios especializados aeroportuarios que cuenten con la certificación de la Dirección General de Aeronáutica Civil, conforme a las regulaciones aeronáuticas peruanas”.

[El subrayado es nuestro]

14. Conforme es posible apreciar, la Ley de Aeronáutica Civil y la Ley de Seguridad de la Aviación Civil establecen que el explotador aéreo, esto es, la aerolínea, es el responsable de los daños y pérdidas que pudieran sufrir el equipaje y la carga que transportan, siendo que la obligación de custodiarlos se extiende desde su aceptación en el punto de origen (entrega por parte del pasajero) hasta su entrega al pasajero en el terminal de destino.
15. Teniendo en cuenta la normativa citada, se verifica que, en el presente caso, el eventual responsable de los daños alegados por la usuaria sería la aerolínea que le brindó el servicio de transporte, esto es, Latam Airlines, y no LAP, más aún cuando no se encuentra acreditado que la sustracción de las pertenencias de la usuaria resulte atribuible a la referida Entidad Prestadora.
16. En efecto, de la revisión del expediente, se aprecia que obran 3 videos que contienen el registro filmico de todo el proceso de desembarque del equipaje de bodega correspondiente al vuelo de la usuaria, apreciándose el arribo de la aeronave al AIJCH, la descarga del equipaje de dicha aeronave, el traslado del equipaje hasta la faja transportadora del aeropuerto y su puesta a disposición a los pasajeros.
17. De la visualización de los citados videos no se aprecia la ocurrencia de alguna situación que pudiera considerarse indebida o irregular durante el proceso de desembarque del equipaje de bodega de la aeronave en las instalaciones del AIJCH.



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° 63-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00277-2024-TSC-OSITRAN

- 18. Sin perjuicio de lo expuesto, de la revisión del expediente se aprecia que obra un comunicado de fecha 24 de mayo de 2022 (fecha de ocurrencia de los hechos materia de reclamo), emitido por Latam Airlines, el cual se muestra a continuación¹:



[Inicio](#) > [Página de inicio](#) > [Comunicados/Noticias](#) > [Comunicado](#)

Comunicado

Lima, Perú, martes 24 de mayo de 2022 13:51 horas

Lima, 24 de mayo de 2022. LATAM Airlines lamenta lo sucedido con los pasajeros que llegaron al país en el vuelo LA2485 desde la ciudad de Madrid, quienes citaron haber sido víctimas de un robo de sus pertenencias en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Sin perjuicio alguno, la empresa velará por la compensación correspondiente a los pasajeros afectados.

En ese sentido, le recordamos a los usuarios que el equipaje de bodega tiene - desde su inicio de embarque en el aeropuerto de referencia hasta el aeropuerto de destino -, procesos que incluyen a muchos actores dentro de la operación aeronáutica, y que en muchos casos son ajenos al operador local, por lo que es fundamental que cualquier tipo de objeto de valor sea declarado o cumpla con ser llevado consigo en el equipaje de mano.

Instamos a nuestros usuarios a observar esta normativa para evitar este tipo de situaciones.

LATAM mantiene su compromiso con nuestros pasajeros y con la conectividad del país.

Gerencia de Asuntos Corporativos
Lima, Perú

OSITRAN

- 19. Conforme es posible apreciar, mediante dicho comunicado Latam Airlines reconoció que varios pasajeros del vuelo LA2485 que arribó al AIJCH procedente de la ciudad de Madrid, habían reportado el robo de sus pertenencias.
- 20. Asimismo, en dicho comunicado Latam Airlines señaló que velará por la compensación correspondiente a los pasajeros afectados por dicha situación.
- 21. En ese sentido, se aprecia que, en consonancia con lo establecido en la normativa citada, en el presente caso Latam Airlines ha señalado que asumirá la responsabilidad de la sustracción de las pertenencias de la usuaria (de todos los afectados de dicho vuelo).

¹ La transcripción del citado comunicado es la siguiente:

"COMUNICADO

Lima, 24 de mayo de 2022. LATAM Airlines lamenta lo sucedido con los pasajeros que llegaron al país en el vuelo LA2485 desde la ciudad de Madrid, quienes citaron haber sido víctimas de un robo de sus pertenencias en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Sin perjuicio alguno, la empresa velará por la compensación correspondiente a los pasajeros afectados.

En ese sentido, le recordamos a los usuarios que el equipaje de bodega tiene - desde su inicio de embarque en el aeropuerto de referencia hasta el aeropuerto de destino -, procesos que incluyen a muchos actores dentro de la operación aeronáutica, y que en muchos casos son ajenos al operador local, por lo que es fundamental que cualquier tipo de objeto de valor sea declarado o cumpla con ser llevado consigo en el equipaje de mano.

Instamos a nuestros usuarios a observar esta normativa para evitar este tipo de situaciones.

LATAM mantiene su compromiso con nuestros pasajeros y con la conectividad del país.

Gerencia de Asuntos Corporativos.
Lima, Perú".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 63-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00277-2024-TSC-OSITRÁN

22. Es importante señalar, siguiendo esta línea argumentativa, que, en la medida que las normas citadas establecen que durante la ejecución del contrato de transporte aéreo, el encargado de custodiar el equipaje facturado (de bodega) y el responsable de los daños y perjuicios en caso de pérdida de dicho equipaje es el explotador aéreo, y no así el operador del aeródromo o Entidad Prestadora; corresponde confirmar lo dispuesto en la Carta C-LAP-COM-2022-0215, mediante la cual se declaró improcedente el reclamo.
23. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe indicar que el artículo 105 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor señala lo siguiente:

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

24. Como es posible apreciar, el artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor dispone que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones en materia de protección al consumidor, precisando que dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
25. Teniendo en cuenta la norma citada, se verifica que el Indecopi es la autoridad competente para conocer y resolver sobre presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor por defectos en la prestación del servicio de transporte aéreo; correspondiendo poner los presentes actuados en conocimiento de dicha entidad, a fin de que, tomando en consideración el hecho cuestionado, actúe de acuerdo con sus atribuciones.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN²;

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 63-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00277-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0215, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo de la señora [REDACTED], en relación con la sustracción de sus pertenencias contenidas en su equipaje de bodega.

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

TERCERO.- REMITIR copia de los presentes actuados al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), a fin de que actúe de acuerdo a sus atribuciones, respecto del cuestionamiento de la señora JACQUELINE REYNOSO CARRIÓN.

CUARTO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024086421

*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>*



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe