



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inferencia de la Competencia de
Transporte de Usuarios

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 078-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00386-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- En ese sentido, la Entidad Prestadora aseveró que no se aprecia un proceder indebido del personal del puesto de control de seguridad del aeropuerto.
 - iii.- Finalmente, indicó que se tendrá en cuenta lo alegado por el usuario, a fin de revisar el procedimiento de control y evaluar la posibilidad de implementar algunas mejoras.
3. Con fecha 16 de abril de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 0005-2023-AAP-WEB-TCQ, señalando que el hecho consignado en el Informe N° 004-2023-AAP-AVSEC-TCQ, referido a que el personal de la Entidad Prestadora colocó las llaves y monedas al costado de su teléfono celular no era cierto, razón por la cual solicitó el video correspondiente, a fin de que se pueda apreciar el instante donde dicho personal arroja las llaves y monedas encima del teléfono celular.
 4. El 4 de julio de 2023, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Resolución N° 0005-2023-AAP-WEB-TCQ.
 5. El 11 de setiembre 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 Resolución N° 0005-2023-AAP-WEB-TCQ.
 - 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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario referido a que, al pasar por el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto de la ciudad de Tacna, el personal de la Entidad Prestadora habría dejado caer sobre su teléfono celular unas llaves y monedas, ocasionando rayaduras en el dispositivo; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio prestado y con los daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, previstos en los literales b) y c) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AAP¹ (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de AAP) y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN);

¹ Reglamento de Reclamos de AAP

"Artículo 5º: 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".

(c) Los reclamos de Usuarios relacionados con pérdidas o daños en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora".



Calle Los Negritos 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 680-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de los Pequeños

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 078-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00386-2024-TSC-OSITRAN

- razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. De conformidad con el artículo 23 del Reglamento de Reclamos de AAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo, es de quince (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° 0005-2023-AAP-WEB-TCQ fue notificada al usuario el 11 de abril de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tenía para interponer el recurso de apelación venció el 4 de mayo de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 16 de abril de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
 10. Por otro lado, como se evidencia del 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,

² **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) 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 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 AAP**

"Artículo 23.- Recurso de Apelación

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

⁵ **Reglamento de Reclamos de 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".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de
Infravías y Aeropuertos de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 078-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00386-2024-TSC-OSITRAN

Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

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

III.2. EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1. De las obligaciones de la Entidad Prestadora

12. El Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú (en adelante, el Contrato de Concesión) establece que el concesionario está obligado a prestar los servicios aeroportuarios a los usuarios, manteniendo la operatividad de la infraestructura aeroportuaria⁷.
13. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:
 - Los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad⁸.

⁶ 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”.

⁷ Contrato de Concesión

“7.1. Derechos y deberes del CONCESIONARIO

7.1.1. La Explotación de los Aeropuertos por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO generará los ingresos de la Concesión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a- prestar los Servicios Aeroportuarios a los Usuarios y mantener la operatividad de la Infraestructura Aeroportuaria, acorde con los Requisitos Técnicos Mínimos.

[El subrayado es nuestro]

⁸ Reglamento de Usuarios

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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 OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

(...) Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)

[El subrayado es nuestro]



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Injerencia Económica en el Mercado de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 078-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00386-2024-TSC-OSITRAN

- 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 Prestadoras⁹.
- De establecerse la responsabilidad de la Entidad Prestadora, el usuario puede solicitar la reparación respectiva, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes¹⁰.

III.2.2. Sobre el reclamo formulado por el usuario

14. En el presente caso, el usuario manifestó que, al pasar por el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto de la ciudad de Tacna, el personal de la Entidad Prestadora dejó caer sobre su teléfono celular unas llaves y monedas, ocasionando rayaduras en el dispositivo, a pesar de que le recomendó que tuviera cuidado.
15. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, de acuerdo con el Informe N° 004-2023-AAP-AVSEC-TCQ, se concluyó que no se verificó un proceder indebido del personal del Puesto de Control de Seguridad, ni la intención de generar algún daño a las pertenencias del usuario.
16. Agregó que se tendrá en cuenta lo alegado por el usuario, a fin de revisar el procedimiento de control y evaluar la posibilidad de implementar mejoras a dicho procedimiento.
17. Al respecto, en el expediente obra el Informe N° 004-2023-AAP-AVSEC-TCQ, suscrito por el jefe de seguridad del aeropuerto, a través del cual negó haber dejado caer las llaves y monedas sobre el teléfono celular. Por el contrario, afirmó que colocó dichos objetos al costado del dispositivo.
18. Asimismo, en el citado informe también señaló que, luego de que las pertenencias pasaran por la máquina de rayos x, el usuario las recogió y se retiró del Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto sin mostrar disconformidad.
19. En este punto, es importante considerar que en el artículo 1331 del Código Civil se 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". (El subrayado es nuestro).

⁹ Reglamento de Usuarios

"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]

¹⁰ Ver literal j), *in fine*, del artículo 7 del Reglamento de Usuarios.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Especializado de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de 1997

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 078-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00386-2024-TSC-OSITRAN

20. De la misma manera, en el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹¹, se señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones.
21. No obstante, en el presente procedimiento el usuario no ha presentado medio probatorio alguno que acredite el daño al teléfono celular, ni tampoco que este haya sido consecuencia del comportamiento del personal de la Entidad Prestadora, esto es, que dicho personal dejó caer sobre el teléfono celular las llaves y monedas que rayaron el teléfono.
22. De los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que la Entidad Prestadora presentó un video relacionado con el procedimiento de inspección de las pertenencias del usuario en el Puesto de Control de Seguridad del Aeropuerto de la ciudad de Tacna. Al respecto, de la revisión del mencionado video se observa lo siguiente:
 - El usuario colocó su celular, llaves y monedas en una bandeja.
 - Posteriormente, el personal del Puesto de Control colocó los mencionados objetos en una bandeja más pequeña, uno al costado del otro, antes de que pasen por la máquina de rayos x.
 - El usuario estuvo observando el procedimiento de inspección de sus pertenencias y luego de concluido recogió sus bienes sin mostrar disconformidad, abandonando la zona de control de seguridad del aeropuerto.
23. Atendiendo a lo expuesto, se desprende que el usuario tuvo la oportunidad de cuestionar el supuesto daño a su teléfono celular, situación que no ocurrió.
24. Al respecto, tal como se encuentra establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el usuario debe actuar con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso¹².
25. Por lo tanto, el usuario debió verificar que sus pertenencias se encontraban en buen estado, antes de retirarse del Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto.
26. En atención a lo expuesto, corresponde declarar infundado el recurso impugnativo y, en consecuencia, confirmar la Resolución N° 0005-2023-AAP-WEB-TCQ que declaró infundado el reclamo presentado por el usuario.

¹¹ **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”.

¹² La exigencia de verificar que sus pertenencias se encontraban en buen estado, antes de retirarse del Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto, implica una diligencia mínima por parte del usuario del servicio de transporte, tal como está recogido en el literal e del artículo 29 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: “...consumidor...actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso”.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en las Infraestructuras de
Transporte y Obras Públicas

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 078-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00386-2024-TSC-OSITRAN

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 OSITRAN¹³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, confirmar la decisión contenida en la Resolución N° 0005-2023-AAP-WEB-TCQ emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

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 de OSITRAN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

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
OSITRAN**

NT: 2024121569

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositran, 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>

¹³ **Reglamento de Reclamos 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 610-9330
www.ositran.gob.pe