





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 Nº 119-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 0296-2024-TSC-OSITRAN

- 2.- Con fecha 21 de setiembre de 2022, la usuaria realizó una ampliación de su reclamo, solicitando que se conserve el video de lo ocurrido aproximadamente a las 14:00 horas del 20 de setiembre de 2022 en el área de control de vuelos nacionales, y que también se le brinde la identificación de la persona que violentó su intimidad.
- 3.- Mediante decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0464, de fecha 05 de octubre del 2022, el Concesionario declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, indicando lo siguiente:
- i.- El Programa de Seguridad del AIJC prevé que el pasajero *"a solicitud del personal de seguridad, permitirá la inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares"* antes de acceder a la zona de embarque del AIJC. La norma también establece que *"El personal de seguridad del aeropuerto está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y su equipaje de mano en el puesto de inspección de acuerdo con sus procedimientos"*.
  - ii.- Luego de efectuada la verificación correspondiente, el pórtilo detector de metales se activó cuando la usuaria cruzó, motivo por el cual el personal le solicitó que se retirara los botines y el saco que llevaba, a fin de realizar la inspección. Posteriormente, la usuaria volvió a cruzar el pórtilo y éste se activó para una inspección aleatoria, y el personal de seguridad procedió a informarle que se debía realizar una inspección física, en cumplimiento de los procedimientos establecidos. Del mismo modo, dicha revisión se realizó con otros usuarios que cruzaron el pórtilo en ese momento.
  - iii.- Es deber del personal de la Entidad Prestadora inspeccionar adecuadamente a los pasajeros y/o sus pertenencias antes de que los mismos se dirijan a las salas de embarque, con la finalidad de asegurar la no existencia de un artículo prohibido, tal y como lo establece la autoridad aeronáutica.
  - iv.- En relación a la solicitud de acceso de imágenes del incidente, LAP señala que está impedido el acceso a particulares a las imágenes del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), a menos que se cuente con un requerimiento expreso emitido en el marco de un procedimiento legal de las autoridades competentes.
  - v.- Con respecto a la solicitud de los datos de la persona que la atendió el día del incidente, LAP señala que en virtud de la normativa en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733), deben custodiar la información de sus colaboradores o aquellos que ejercen funciones en su representación, por lo que no es posible atender dicho pedido.
- 4.- Con fecha 07 de octubre de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0464, indicando que:
- i.- Accedió a que se le realizara una revisión a su persona y a sus pertenencias, pero no a que se le tocara, y mucho menos a sus partes íntimas; además, la persona que la atendió no se identificó y fue grosera, por lo que se encuentra indignada.
  - ii.- El protocolo se debe cambiar, pues LAP no puede continuar vulnerando los derechos de las personas públicamente, de modo tal que, si fuera necesaria una revisión justificada (no aleatoria), esta debería realizarse de forma privada.



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° 119-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0296-2024-TSC-OSITRAN

- 5.- El 28 de octubre de 2022, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento, y agregando lo siguiente:
- i.- De la revisión de los registros filmográficos correspondientes a la inspección realizada, no se advierte ningún tipo de tocamientos indebidos; por el contrario, se observa que dicha inspección física se realizó conforme a lo establecido en la sección "Inspección de Personas, Pertenencias y Vehículos" del AVSEC, aprobado como parte del Programa de Seguridad del AIJC, tal y como sucedió con las otras pasajeras que cruzaron el pórtico de seguridad mientras la usuaria permanecía en el puesto de control.
  - ii.- Sobre el pedido de modificación del protocolo, el artículo 13 del Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2006-MTC establece que "El pasajero puede solicitar que se le realice la inspección de seguridad en privado, para lo cual los aeródromos deberán contar con las instalaciones adecuadas que garanticen el pudor de las personas". No obstante, en el presente caso, la usuaria en ningún momento solicitó a la agente de seguridad que le realice la inspección de seguridad de manera privada.
- 6.- Con fecha 10 de julio de 2024, se realizó la audiencia de vista del Expediente N° 119-2022-TSC-OSITRAN, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- 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-2022-0464; y,
  - ii. Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 8.- De la revisión del expediente administrativo se aprecia que el 20 de setiembre de 2022, la usuaria interpuso reclamo ante LAP, señalando haber recibido tocamientos indebidos por parte del personal de la Entidad Prestadora durante el proceso de inspección física, que afectó su dignidad; supuesto de reclamo relacionado con la calidad en el servicio previsto en el literal c) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en adelante, el Reglamento de Reclamos de LAP)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de

<sup>1</sup> 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.



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Oficina Superior de  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 119-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0296-2024-TSC-OSITRAN

Controversias del OSITRAN<sup>2</sup>; siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9.- De conformidad con el literal b) del artículo 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP<sup>4</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo que tiene la usuaria para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

10.- Al respecto, de una revisión del expediente, se advierte lo siguiente:

- i.- La Carta C-LAP-COM-2022-0464 fue notificada a la usuaria el 05 de octubre de 2022.
- ii.- El plazo máximo que tuvo la usuaria para interponer el recurso de apelación vencía el 27 de octubre de 2022.

(...)"

<sup>2</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**"Artículo 33. – Objeto del Procedimiento**

(...)

*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.*

(...)"

<sup>3</sup> **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*

(...)"

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de LAP**

**"10.4. Medios Impugnatorios**

(...)

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.*

(...)"

<sup>5</sup> **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".*



Calle Los Negocios 152. 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° 119-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 0296-2024-TSC-OSITRAN

- iii.- La usuaria apeló con fecha 07 de octubre de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
- 11.- Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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)<sup>6</sup>.
- 12.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y plazo 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

#### Sobre las obligaciones de la Entidad Prestadora

- 13.- Respecto de los servicios que se brindan al interior del Terminal Aeroportuario administrado por parte de LAP, el numeral 2.1 de la cláusula 2 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

#### **“OBJETO, OTORGAMIENTO Y AMBITO DE LA CONCESION**

*El objeto del presente Contrato es establecer los derechos y obligaciones de las Partes en relación con el acto administrativo mediante el cual se otorga la Concesión por el Concedente al Concesionario.*

*2.1 Otorgamiento de la Concesión. El Concedente por el presente Contrato otorga al Concesionario, con sujeción a lo dispuesto en sus estipulaciones, el Aprovechamiento Económico de los Bienes de la Concesión y demás derechos descritos en el presente Contrato. En virtud de la Concesión, el Concesionario será responsable de la operación del Aeropuerto (excluyendo el mantenimiento de aquellos servicios y funciones del Aeropuerto no otorgados en Concesión), de la asignación de slots para aterrizaje y despegue, de la prestación de los Servicios Aeroportuarios, y de aquellos Servicios de Aeronavegación a su cargo, conforme al Anexo 3 del presente Contrato, del diseño y construcción de las Mejoras, y de la reparación, conservación y mantenimiento de los Bienes de Concesión, de conformidad con los Estándares Básicos y los Requisitos Técnicos Mínimos, durante la Vigencia de la Concesión.*

[El subrayado es nuestro]

- 14.- Vinculado con lo anteriormente señalado, el numeral 5.1 de la cláusula 5 del referido Contrato dispone lo siguiente:

#### **“OPERACION DE LA CONCESION**

***5.1. Régimen de los Bienes de la Concesión. Durante la Vigencia de la Concesión, el Concedente, o quien éste designe tendrá el derecho de propiedad de los Bienes de la Concesión, salvo lo dispuesto en el inciso 5.7.2 de la Cláusula 5.7 del presente contrato. El Concesionario tendrá la***

<sup>6</sup> 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”.*



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  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 119-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 0296-2024-TSC-OSITRAN

posesión, el uso y disfrute de los Bienes de la Concesión, la operación del Aeropuerto, la prestación de los Servicios Aeroportuarios, la implementación de las Mejoras, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato y las Leyes Aplicables”.

[El subrayado es nuestro]

- 15.- En esa línea, artículo 10 de la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, establece que los operadores de aeródromos son los responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano, conforme se aprecia a continuación:

**“Artículo 10.- De los Operadores de Aeródromos públicos y privados**

10.1 Los Operadores de Aeródromos públicos o privados están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil y lo establecido en su Programa de Seguridad de Aeródromo o Aeropuerto aprobado.

10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano

(...)”

[El subrayado es nuestro]

**Sobre los derechos de los usuarios**

- 16.- El literal e) 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), establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden una atención adecuada, 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:*

**e. A la atención adecuada**

*Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención de trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza”*

[El subrayado es nuestro]

- 17.- De la misma manera, teniendo presente que la usuaria señala haberse sentido dañada, cabe anotar que, el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras:

**“Artículo 7.- Derechos de los 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 Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 119-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 0296-2024-TSC-OSITRAN

*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]

- 18.- De las normas citadas se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.
- 19.- Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil. En esa línea, el artículo 1321 del Código Civil establece lo siguiente:

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

*El resarcimiento por la inejecución 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 inejecución.*

*Si la inejecución o el incumplimiento 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 es nuestro]

- 20.- Conforme se observa de la norma previamente citada, 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.

**Sobre el reclamo de la usuaria**

- 21.- En el presente caso, la usuaria manifestó que, durante su inspección, el personal de seguridad la tocó indebidamente, sin tener cuidado y sin el debido respeto hacia ella en su calidad de mujer. Asimismo, solicitó que se conserve el video de lo ocurrido, y que se le brinde la identificación de la trabajadora de la Entidad Prestadora que (según señala) violentó su intimidad. Del mismo modo, solicitó disculpas públicas y que se mejoren los protocolos de LAP.
- 22.- Por su parte, LAP señaló que, de acuerdo con la revisión de los registros filmográficos correspondientes a la inspección realizada a la usuaria, se observa que esta aceptó la inspección, no advirtiéndose ningún tipo de tocamientos indebidos, verificándose, por el contrario, que dicha



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  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 119-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 0296-2024-TSC-OSITRAN

inspección se realizó con total normalidad tal y como sucedió con las otras pasajeras. De otro lado, en ningún momento la usuaria solicitó que se le realice la inspección de manera privada, pese a que tenía esa posibilidad de acuerdo con la normativa vigente.

- 23.- En su recurso de apelación, la usuaria indica que, si bien accedió a que se le haga una revisión tanto a su persona como a sus pertenencias, no accedió a que se le tocara, y menos en sus partes íntimas. Además, señala que la persona que realizó la inspección no solo no se identificó, sino que en todo momento fue grosera con ella, debiendo cambiarse el protocolo, pues no deben vulnerarse públicamente los derechos de las personas.
- 24.- En contraposición, en su absolución al recurso de apelación, LAP recalca que, de la revisión de los registros filmográficos correspondientes a la inspección realizada a la usuaria, no se advierte ningún tipo de tocamientos indebidos, y que la usuaria en ningún momento solicitó a la agente de seguridad que le realice la inspección de manera privada, pese a que tenía esa posibilidad.
- 25.- Al respecto, conforme quedó señalado en los acápites previos, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, la Entidad Prestadora es responsable de la inspección de los pasajeros y de su equipaje de mano, estando obligada a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil que emita la Dirección General de Aviación Civil - DGAC, y lo establecido en su Programa de Seguridad de Aeródromo o Aeropuerto aprobado.
- 26.- Cabe resaltar que el numeral 2.3.1 del Programa de Seguridad del AIJCH, dispone que toda persona será inspeccionada antes de ingresar a la zona de seguridad restringida, y que ello puede ser realizado a través de uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o por una combinación de ambos:

***"2.3. Seguridad de la parte aeronáutica.***

*2.3.1. La parte aeronáutica se protege con medidas de seguridad establecidas en el presente programa, y son de obligatorio cumplimiento por todas las personas que acceden o se encuentran en la parte aeronáutica. Entre las medidas de seguridad implementadas se pueden citar las siguientes:*

*(...)*

*c. Toda persona, artículo o vehículo será inspeccionado antes de ingresar a la ZSR (zona de seguridad restringida). La inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas.*

*(...)"*

[El subrayado es nuestro]

- 27.- Igualmente, el numeral 3.3.2 de dicho Programa de Seguridad, dispone que todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeropuerto en los puestos de control, conforme se aprecia a continuación:

***"3.3 Normas de control de seguridad para los pasajeros***

*(...)*



Calle Los Negocios 152, 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° 119-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0296-2024-TSC-OSITRAN

3.3.2 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario, se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

[El subrayado es nuestro]

- 28.- En ese mismo sentido, el documento denominado Manual de Procedimiento Operativos Normalizados del AIJCH establece que “Las personas elegidas para una inspección aleatoria serán aquellas que después de haber pasado por el pórtico detector de metales (PDM), no ha generado ninguna alarma sonora en el PDM o de acuerdo con la selección fijada por los pórticos detectores de metales (...)”, y también prevé que “Las inspecciones aleatorias de las personas se realizarán a través de la inspección física (pat-down)” [El subrayado es nuestro]
- 29.- De este modo, de acuerdo con lo establecido en el marco legal vigente, la Entidad Prestadora es responsable de la inspección de los pasajeros en el Aeropuerto, por lo que se encuentra facultada a realizar su inspección física; y a su vez, los usuarios se encuentran obligados a permitir dicho registro cuando corresponda.
- 30.- Ahora bien, de la revisión de los registros filmográficos remitidos por la Entidad Prestadora a este Tribunal, no se advierten los tocamientos indebidos señalados por la usuaria, y tampoco se aprecia un trato descortés del personal de LAP. Por el contrario, se observa que la inspección aleatoria realizada a la usuaria y a los demás pasajeros que se encontraban en la zona de control, se efectuó de acuerdo con lo establecido en la normativa de seguridad aeroportuaria previamente citada.
- 31.- De otro lado, con respecto al pedido de modificar los protocolos de seguridad de pasajeros señalado por la usuaria, cabe acotar que los protocolos y la normativa de seguridad aeroportuaria se encuentran fuera de la esfera de competencia de este Tribunal. De igual modo, acorde con lo expuesto, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, no corresponde a este órgano colegiado el tratamiento de los datos personales de la trabajadora de LAP; siendo obligación y responsabilidad de la Entidad Prestadora la seguridad aeroportuaria.
- 32.- En ese contexto, luego de evaluar los documentos que obran en el expediente conjuntamente con el marco legal aplicable en el presente caso, este Tribunal no ha verificado que el procedimiento de inspección aleatoria efectuada por el personal de la Entidad Prestadora a la usuaria se haya realizado de manera inadecuada.
- 33.- De acuerdo con lo antes señalado, corresponde confirmar la resolución contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0464, y declarar infundado el reclamo presentado por la usuaria.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>7</sup>;

<sup>7</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

**“Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**  
(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:  
a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://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 Nº 119-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 0296-2024-TSC-OSITRAN

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0464 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por [REDACTED].

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a [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](http://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 Arequipaño Tamara.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO**  
**PRESIDENTE**  
**TRIBUNAL DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**  
**OSITRAN**

NT:2024092172

*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>*

- 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."*



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