



## RESOLUCIÓN N° 005 -2017-AAP-PEM

**Expediente** : 005-2017-AAP-PEM  
**Reclamante** : Norma Rojas de Zurita

Puerto Maldonado, 23 de mayo del 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 005-2017-AAP-PEM de fecha 2 de mayo de 2017, interpuesto por la Sra. Norma Rojas de Zurita, identificada con DNI N° 08609149 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (en adelante, Aeropuerto).

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio de 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5 del Reglamento establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13 del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16 del Reglamento.

Que, la Reclamante presenta su queja manifestando su molestia con el personal del Aeropuerto en vista que no se le permitió el abordaje de un menor de edad miembro de su familia sin su compañía, debido a que se le exigían formalismos relacionados a la autorización de salida. Al respecto señala que exige una compensación económica por los gastos incurridos.

Que, en el informe referente al reclamo, que se adjunta como Anexo 1 de la presente resolución, se señala que la negativa del abordaje del menor de edad atendió a que la autorización de salida con la que contaba indicaba que podía viajar en compañía de la Reclamante y no sola (Anexo 2 de la presente resolución), por lo que el personal encargado de la seguridad en el Aeropuerto así como el supervisor de la aerolínea LATAM indicaron que no era posible el embarque de la menor.

Que, en cuanto al abordaje del menor, los artículos 111° y 112° del Código de los Niños y Adolescentes, aprobado por Ley N° 27337, establecen que para el transporte de menores de edad, los padres o tutores deberán presentar un Permiso Notarial o del Juzgado que autorice el viaje dentro o fuera del país.

Además, la Guía de Seguridad del Pasajero establece que cada pasajero deberá identificarse y presentar los documentos de viaje que correspondan a solicitud del personal de seguridad del Aeropuerto, siendo que en caso de no presentar los documentos requeridos para el menor, o que no se cumpla con el tenor de lo dispuesto en la autorización de salida no será posible que éste último proceda a abordar por motivos de seguridad.

Que, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ha emitido la “Guía de Seguridad del Pasajero” (Anexo 3 de la presente resolución, la misma que indica que es de lectura obligatoria para todos los usuarios de los distintos aeropuertos a nivel nacional. En dicha guía se estipula taxativamente, entre otros aspectos, el procedimiento de identificación que deben seguir los menores de edad para proceder al embarque. Siendo el caso que los documentos requeridos para el procedimiento constan de un Permiso Notarial o del Juzgado, es imprescindible que se cumpla con lo dispuesto en los alcances del referido permiso para proceder al abordaje del menor. Asimismo, se ha dispuesto en la presente Guía que el incumplimiento de las obligaciones de los usuarios constituye una violación del contrato de transporte aéreo suscrito con la aerolínea respectiva.

En tal sentido, siendo que en el presente caso se cuestiona la decisión del encargado de seguridad del Aeropuerto (Control AVSEC) de no permitir que su nieta viaje sin su compañía pese a que el permiso notarial dispone que su compañía es requerida; el Aeropuerto actuó conforme a lo dispuesto en el Código de los Niños y Adolescentes y la Guía de Seguridad del Pasajero, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de solicitar a la Reclamante su comprensión por el accionar del personal de seguridad que actuó en beneficio de la seguridad del menor.

Que, en tal sentido, dado que el personal del aeropuerto actuó conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y que el reclamo es infundado, corresponde desestimar la solicitud de compensación económica por los gastos incurridos.

Que, finalmente resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar Infundado el reclamo N° 005-2017-AAP-PEM, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Padre Aldamiz” de la ciudad de Puerto Maldonado, por las razones expuestas en los párrafos anteriores; sin perjuicio de solicitar a la Reclamante su comprensión por el accionar del personal de seguridad que actuó en beneficio de la seguridad del menor.


**Segundo:** Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.  
JONATHAN PAREJA MENDOZA  
ADMINISTRADOR

**RESOLUCIÓN N° 005 -2017-AAP-PEM**  
**ANEXO N° 1**

 <p>Aeropuertos Andinos del Perú S.A.</p>	<p>FORMATO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007</p>	<p>Edición Original Página 1 Fecha de emisión: 19/11/2014</p>
--	--	---

**FECHA:** 02-05-2017

**HORA:** 16:22 pm

**DE:** Katherin Yessica Velasquez Guzman

**CARGO:** Jefe de Grupo

**A:** Marvin Alan Noa Barra

**CARGO:** Jefe de Seguridad

**ASUNTO:** RECLAMO NRO 00008-2016-AAP-PEM **LUGAR DE NOVEDAD:** PUESTO DE INSPECCION

**HECHOS**

Cumplo con informar lo siguiente: siendo las 16:22 aproximadamente se apersono a puesto de control la sra: Norma Rojas de Zurita con DNI: 08609149 en compañía de la señorita Valeria Carla Zurita con DNI :74284327 de 16 años de edad ambos se apersonaron con el supervisor de la aerolínea LATAM se acercaron con una autorización de menor de edad que indicaba menor de edad viaja por vía aérea en compañía de Norma Rojas de Zurita, la señora Norma quería embarcar a la señorita sola a pesar que el supervisor de la aerolínea LATAM le indico que no era posible el embarque de la señorita ya que la autorización indicaba que viajaba con acompañante, el personal de la aerolínea le indico que converse con el oficial AVSEC que se encontraba en puesto de control, el personal AVSEC le informo el procedimiento de seguridad y le indico que en la autorización decía que la menor viaja acompañada, la señora Norma se molesto porque no se le daba la facilidad para que la señorita pueda viajar y pidio hablar con el jefe de seguridad a quien enseguida se le comunico del caso y se entrevisto con la señora a quien nuevamente se le informo sobre los procedimientos de seguridad a seguir aun así la señora no conforme con lo que se le informo decidio realizar su reclamo, solicito el libro de reclamaciones el cual no se le nego en ningun momento .

RECLAMO N° 000005-2017-AAP-PEM

Compilando la información brindada por los Oficiales AVSEC de Turno.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.

Katherin Velasquez Guzmán  


**RESOLUCIÓN N° 005 -2017-AAP-PEM**  
**ANEXO N° 2**

**COLEGIO DE NOTARIOS DE LIMA**  
Av. Giuseppe Garibaldi 3359-3433 (ex Gregorio Escobedo) Jesús María - Lima - Perú. Cero de contacto: 3196710 y 461-3018  
Teléfono: 46117395. Correo electrónico: colegio@notarios.org.pe Web: www.notarios.org.pe

**NOTARÍA GÓMEZ VERÁSTEGUI**  
Av. Alfredo Mendiola N° 3669  
Los Olivos - LIMA

N° 02404949

**AUTORIZACIÓN PARA VIAJE DE MENORES  
AL INTERIOR DEL PAÍS**


POR EL PRESENTE DOCUMENTO, DOÑA CARLA VIRGINIA CALAGUA GOMEZ, IDENTIFICADA CON DNI. N° 41403862, DE NACIONALIDAD PERUANA, CON DOMICILIO EN LA AVENIDA ALFREDO MENDIOLA N° 5239, URBANIZACIÓN PARQUE NARANJAL, DISTRITO DE LOS OLIVOS, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA === DE CONFORMIDAD CON LO SEÑALADO EN EL ARTÍCULO 111° DEL CÓDIGO DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES, LEY N° 27337, AUTORIZA EL VIAJE DE SU MENOR HIJA VALERIA CARLA ZURITA CALAGUA, CON DNI. N° 74284327, ===== DE 16 AÑOS DE EDAD. =====

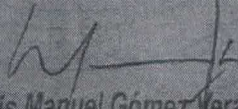
DESTINO: LIMA - PUERTO MALDONADO - LIMA. =====



**OBSERVACIONES:** LA MENOR VIAJA POR VIA AÉREA, EN COMPAÑÍA DE DOÑA NORMA ROJAS DE ZURITA, CON DNI. N° 08609149, =====

LA COMPARECIENTE LEE ESTE DOCUMENTO, DECLARA QUE ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD QUE DE EL EMANEN, SE RATIFICA EN SU CONTENIDO Y LO FIRMA EN LA FECHA. =====

LIMA, 25 DE ABRIL DEL 2017. =====/OSM

  
CARLA VIRGINIA CALAGUA GOMEZ  
DNI. N° 41403862

  
Dr. Luis Manuel Gómez Verástegui  
ABOGADO  
NOTARIO DE LIMA

**RESOLUCIÓN N° 005 -2017-AAP-PEM**  
**ANEXO N° 3**

**13.2.1 Documentos Para el Vuelo**

El encargado de administrar, emitir y controlar los boletos de los pasajeros, es el explotador aéreo, asimismo será el responsable de la emisión de las tarjetas de embarque y etiquetas de equipajes.

Los pasajeros deberán adquirir los boletos de viaje a través del explotador aéreo correspondiente o en las agencias de viajes autorizadas.

**13.2.2 Identificación de los Pasajeros**

Aeropuertos Andinos aceptará como documentos de identidad de los pasajeros, para el cotejo con la tarjeta de embarque, en el control de acceso previo al puesto de inspección de salida de pasajeros, los siguientes:

**Para vuelos Nacionales (solamente)**

- Documento Nacional de Identidad
- Licencia de Conducir (MTC)
- Documento de Identidad Policial o Militar
- Pasaporte
- Carnet de Extranjería

**Nota.- Los documentos deben estar VIGENTES**

Para el caso de viaje de menor de edad, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley 27337, en sus artículos N° 111 y N°112

**Artículo 111°.- Notarial.-** Para el viaje de niños o adolescentes fuera de los países solos o acompañados por uno de sus padres, es obligatoria la autorización de ambos padres con certificación notarial.

En caso de fallecimiento de uno de los padres o de estar reconocido el hijo por uno solo de ellos, bastará el consentimiento del padre sobreviviente o del que efectuó el reconocimiento, debiendo constar en el permiso notarial haber tenido a la vista la partida de defunción o la de nacimiento correspondiente.

**En caso de que el viaje se realice dentro del país bastará la autorización de uno de los padres.**

**Artículo 112°.- Judicial.-** Es competencia del juez especializado autorizar el viaje de niños o adolescentes dentro del país cuando falten ambos padres, y fuera del país por ausencia o disentimiento de uno de ellos, para lo cual el responsable presentará los documentos justificatorios de la petición.

En caso de disentimiento de uno de los padres o de existir oposición al viaje, se abrirá el incidente a prueba y en el término de dos días resolverá el juez, previa opinión fiscal. La oposición que formule alguno de los padres se inscribirá en el Libro de Oposición de Viaje de los Juzgados Especializados, el que caduca al año.