

Arequipa, 27 de noviembre 2022

Sra(ta):
Patricia Vilela
Jefe de Servicio al cliente estacionamientos
Los portales estacionamientos operadora S.A.
Lima.-

Asunto: Daños ocasionados durante la estancia del vehículo de placa V8V – 365, en los estacionamientos de propiedad de CORPAC S.A y administrados por Aeropuertos Andinos del Perú S.A y Los Portales estacionamientos S.A.

De mi mayor consideración:

Previo un atento y cordial saludo, me dirijo ante usted en mi calidad de propietario del vehículo de placa de rodaje **V8V 365**, el mismo que sufrió **DAÑOS MATERIALES – Rayones por elemento desconocido por un valor aproximado de \$ 1500 dólares americanos según tasación de DIVEMOTOR**, durante su estancia en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón con fecha 14 de noviembre del 2022, como también se detalla en la constatación policial de la misma fecha.

Que el hecho antes descrito, sucedió en el lapso de 1´30" horas, mientras el suscrito tomo su vuelo a la ciudad de Cusco, mismo vuelo en el que llegaba mi pareja de la ciudad antes mencionada y quien se llevaría el vehículo, sin embargo, al momento de retirar el vehículo y como es de costumbre revisamos el mismo, para ver que no tenga ningún daño, cosa que en este caso no fue necesario porque el daño ocasionado, era visible.

Evidenciado el daño se procedió a informar a la Srta. Bertha Quispe Yupanqui, cajera de los portales, solicitando que su supervisor pudiera constatar los daños a lo que respondió que no tenían y no supo dar más detalles, es así que mi pareja Sra. Rosa Cornejo Oblitas a solicitud mía procedió a realizar la constatación policial correspondiente de fecha 14 de noviembre del 2022 y posterior llenado del libro de reclamaciones con **Hoja de reclamación N° 123**.

Que la **ley N° 29461** - ley que regula el servicio de estacionamiento, a la que ustedes hacen referencia en su documento de descargo con fecha 26 de noviembre del 2022, en su **ARTICULO 4: Obligaciones del titular del estacionamiento**, menciona en el inciso F) Brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias (autopartes) durante el tiempo de ocupación del estacionamiento. conforme a los alcances de lo previsto en la presente Ley.

Que, durante el proceso de constatación policial y queja, se solicitaron las cámaras para que se pueda visualizar a la persona que genero el daño en el vehículo y es ahí que se pudo validar que Los Portales estacionamientos S.A., no cuenta con servicio de vigilancia mediante cctv y tampoco cuenta con personal para dicho fin, como también quedo registrado en el video que obra en mi poder como medio probatorio, por lo que existiría una INFRACCION a la presente ley por parte de la empresa administradora, según el **ARTICULO 9 : Infracciones y Sanciones** donde a la letra menciona "Las infracciones y sanciones originadas por el incumplimiento de le presente Ley son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), de conformidad

con la Ley de Protección al Consumidor, Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo núm. 008-2009-PCM”.

Del mismo modo, **Artículo 6: Responsabilidad**, menciona en el inciso 6.10.- La responsabilidad civil por la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo es atribuible

a) En los servicios de estacionamiento como servicio principal al titular del servicio de estacionamiento.

b) En los servicios de estacionamiento como servicio complementario o accesorios, al propietario y al administrador o al que gestione el servicio de estacionamiento, de manera solidaria.

CONCLUSION:

Los Portales estacionamientos S.A, está incumpliendo gravemente lo estipulado por la ley N° 29461, al no cumplir con el servicio de vigilancia y seguridad, situación que tiene como alcance a CORPAC S.A en su calidad de propietario y Aeropuertos Andinos del Perú S.A, en su calidad de administrador general de aeropuerto en mención.

Esta condición, también se encuentra declarada expresamente, en el documento de: **Términos de uso y condiciones del servicio de estacionamiento para personas naturales**, de Los Portales estacionamientos S.A, que en el **punto 7. OBLIGACIONES DE LP**, declara en el inciso b) Brindar el servicio de vigilancia y seguridad sobre el vehículo y sus autopartes integrantes, durante la permanencia de este en la playa de estacionamiento, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 29461 – Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular y las condiciones publicitadas al ingreso de la playa de estacionamiento.

Por lo anteriormente expuesto y conociendo los derechos que me asisten, en mi condición de usuario del servicio de estacionamiento del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, es que **SOLICITO** se proceda a la reparación de los daños ocasionados a mi unidad ante la ausencia de vigilancia y seguridad en el aeropuerto.

Así mismo, se cumple con remitir la documentación establecida en la **ley N° 29461** en el **Artículo 7°-- Procedimiento para reconocimiento de pérdidas**.

Del mismo modo, El suscrito se reserva el derecho de solicitar ante la autoridad competente (INDECOPI), la sanción a Los Portales estacionamientos S.A y/o quien corresponda, ante la clara infracción al **ARTICULO 4: Obligaciones del titular del estacionamiento**, inciso F).

SE ADJUNTA:

ANEXO 1: Archivo fotográfico de referencia del daño ocasionado.

ANEXO 2: LEY N° 29461 - Artículo 7, inciso 3: se demuestra el vínculo comercial.

ANEXO 3: LEY N° 29461 - Artículo 7, inciso 2: se procede a la denuncia correspondiente ante autoridad competente y del sector.

ANEXO 4: LEY N° 29461 - Artículo 7, inciso 2: se procede a informar al personal encargado y solicitar la presencia del supervisor y ante la falta de acciones se procede a poner el reclamo.

A la espera de ser atendido en función a los establecido por ley.

Atentamente,



EDGARD GUTIERREZ VARGAS
DNI: 24005536

C.C.
Aeropuertos Andinos del Perú S.A

ANEXO 1: ARCHIVO FOTOGRAFICO



IMAGEN 1: Daño por abolladura leve y raspón profundo, puerta trasera lado derecho. (en línea roja se registra trazo del daño)



IMAGEN 2: Daño por abolladura leve y raspón profundo, puerta delantera lado derecho. (en línea roja se registra trazo del daño)



IMAGEN 3: Registro fotográficos de unidad vehicular en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón.

ANEXO 2

LEY N° 29461 - Artículo 7, inciso 3: El propietario del vehículo debe adicionalmente deberá acreditar la relación de consumo o contratación del servicio de estacionamiento en el establecimiento, en la fecha de los hechos denunciados ante la autoridad policía.



Nro de Orden : 24797211 Clave : mt8JKtkW

COPIA CERTIFICADA GRATUITA - D.L 1246

EL SR SO.BRIG. PNP COMISARIO DE LA SSUU DE : AEROPUERTO

QUE SUSCRIBE , CERTIFICA

QUE EN EL SISTEMA INFORMATICO DE DENUNCIAS POLICIALES, EXISTE UNA CUYO TENOR LITERAL ES EL SIGUIENTE :

Tipo OCURRENCIA Fecha y Hora Registro 14/11/2022 11:27:49 Hrs.

Formalidad ESCRITA Fecha y Hora Hecho 14/11/2022 10:15:00 Hrs.

Condición de la Denuncia [GP] OCURRENCIA DE CALLE Nro : 73



Código QR

TIPIFICACION

- HECHOS DE INTERES POLICIAL/INTERVENCION POLICIALES/CONSTATAcion POLICIAL EFECTUADA/CONSTATAcion POLICIAL EFECTUADA

LUGAR DEL HECHO

AREQUIPA / AREQUIPA / CERRO COLORADO / OTROS AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRIGUEZ BALLON 0

SOLICITANTE

- 1) ROSA ESPERANZA CORNEJO OBLITAS(39), CON FECHA DE NACIMIENTO 18/05/1983 , ESTADO CIVIL : SOLTERO(A), CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO : 42433122, OCUPACION : EMPLEADA, DIRECCION : AREQUIPA / AREQUIPA / AREQUIPA : CALLE PERAL 121 INT. C

CONTENIDO

- ACTA DE CONSTATAcion POLICIAL --- EN LA CIUDAD DEL AREQUIPA, SIENDO LAS 10:15 HORAS, DEL DÍA 14NOV2022, EL SUSCRITO ENCONTRÁNDOSE DE SERVICIO SEGÚN ROL DE LA COMISARIA PNP AEROPUERTO, A SOLICITUD DE LA PERSONA DE ROSA ESPERANZA CORNEJO OBLITAS, 39 AÑOS, NATURAL CUSCO, ESTADO CIVIL SOLTERA, OCUPACIÓN ADMINISTRADORA, CON DNI NRO. 42433122, CON DOMICILIO ACTUAL EN CALLE MELGAR 505 DPTO. 201 - CAYMA, SE PROCEDE A LEVANTAR LA PRESENTE ACTA CONSTATAción POLICIAL CON EL DETALLE SIGUIENTE. 01.- SITOS EN EL ESTACIONAMIENTO DEL AEROPUERTO ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN, EN EL ESPACIO NRO. 16 DEL LADO DERECHO DE LA PLAYA NRO. 4, SE CONSTATO LA PRESENCIA DEL VEHÍCULO DE PLACA DE RODAJE V8V-365, COLOR VERDE, MARCA MERCEDEZ BENZ, EL MISMO QUE SERIA PROPIEDAD DE EDGAR GUTIERREZ VARGAS, PAREJA DE LA SOLICITANTE. 02.- SE PUEDE CONSTATAR UNA RAYADURA EN EL LADO DERECHO DEL VEHÍCULO DE 1.3M DE LARGO X 0.2 CM DE ANCHO APROX., ASIMISMO LA SOLICITANTE REFIERE QUE SU PAREJA DEJO EL VEHÍCULO ESTACIONADO A HORAS 07:30 APROX., TAMBIÉN MENCIONA QUE SE HIZO PRESENTE EN EL TERMINAL AÉREO PARA RECOGER EL VEHÍCULO, Y AL ACERCARSE AL MISMO SE PERCATÓ QUE SU VEHÍCULO TENÍA UNA RAYADURA MOTIVO POR EL CUAL SOLICITO LA PRESENTE CONSTATAción POLICIAL. 03.- TAMBIÉN SE DEJA CONSTANCIA QUE EL VEHÍCULO CUENTA CON EL SEGURO VEHICULAR (SOAT) NRO. 591905946 CON VIGENCIA DESDE EL 02/03/2022 HASTA EL 02/03/2023, ASIMISMO LA PRESENTE OBRA COMO CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA SOLICITANTE. SIENDO LAS 11:20 HORAS DEL MISMO DÍA SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE ACTA DE CONSTATAción POLICIAL FIRMANDO LOS ACTUADOS EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.

Fdo EL INSTRUCTOR .- Fdo EI DENUNCIANTE .- IMPRESION DIGITAL SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA PARTE INTERESADA D.L. 1246.

INTERVINIENTE : SO.3RA. PNP JOSE LUIS AIMITUMA TAIPE

AUTENTICADOR 1 : SO.3RA. PNP JOSE LUIS AIMITUMA TAIPE

IDENTIFICADOR 2 : SO.TCO.2A. PNP LLERENA FERNANDEZ, LISETH ESPERANZA



[Handwritten signature]
SA-31063782
Mario Daniel POLANCO MERRERA
BRIGADIER PNP
COMISARIO



[Handwritten signature]
SA-32370065
Jose Luis AIMITUMA TAIRE
S.J. - PNP

El código QR impreso en la parte superior de esta denuncia, sirve para verificar el contenido de la misma contrastándola con la que se encuentra en la base de datos. Para visualizar dicho resultado, se debe utilizar la app para teléfonos móviles llamada SIDPOL QR disponible en Play Store.

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000123

FECHA: (DÍA) 14 (MES) Noviembre (AÑO) 2022

Los Portales Estacionamientos Operadora S.A.
Estacionamiento AAP AREQUIPA - Av. Aeropuerto S/N Cerro Colorado - Arequipa

R.U.C.: 20603381697

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: E-199

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: ROSA CORNEJO OBLITAS

DOMICILIO: CALLE MELGAR 505 DPTO 20 - CAYMA

DNI / CE: 42433122

TELÉFONO / E-MAIL: 955779489

PADRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

Rosy180583@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO

MONTO RECLAMADO:

SERVICIO

DESCRIPCIÓN:

3. DETALLES DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO¹

QUEJA²

DETALLE: Se dejó estacionado el vehículo de placa V81-365 marca Mercedes Benz modelo A-180, en el estacionamiento propiedad de los portales al regresar tenía un rayón de 1.30 mt de largo, el personal indica que no tienen cámara de seguridad y q' no se responsabilizan de los daños en el vehículo. No hay seguridad ni vigilancia (ley 29461)

PEDIDO:

- Hacerse cargo del costo de reparación
- Tener personal capacitado e informado
- Brindar servicio de seguridad y vigilancia conforme a ley 29461

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

14 (DÍA) 11 (MES) 22 (AÑO)

Deser necesario setonara les medidas pertinentes para Mejorar el servicio prestado

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI. El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles el cual es improrrogable

CONSUMIDOR

ANDINO

Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Daños ocasionados a la unidad V8V - 365 - Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

Auxiliar Administrativa Arequipa <aux.aqp@aap.com.pe>

6 de diciembre de 2022, 18:00

Para: edgard.gutierrez.vargas@outlook.com.pe

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenos tardes:

Estimado señor Edgard Gutierrez Vargas,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°0003-2022-AAP-CORREO-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°0003-2022-AAP-CORREO-AQP, interpuesto por usted mediante correo electrónico.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

[El texto citado está oculto]

**Resolución N° 003-2022-AAP-CORREO-AQP.pdf**
5529K



RESOLUCIÓN N° 0003-2022-AAP-CORREO-AQP

Expediente : 0003-2022-AAP-CORREO-AQP
Reclamante : Edgar Gutierrez Vargas

Arequipa, 6 de diciembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 003-2022-AAP-CORREO-AQP, de fecha 28 de noviembre de 2022, interpuesto mediante correo electrónico por Edgar Gutierrez Vargas identificado con DNI N° 24005536 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodriguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el 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 del 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente, conforme a la imagen del correo a continuación:





Daños ocasionados a la unidad V8V - 365 - Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón

Externo Recibidos x



Edgard Gutierrez edgard.gutierrez.vargas@outlook.com.pe
pura.reclamos@aap.com.pe

28 nov 2022, 0:38 (hace 8 días) ☆ ↶ ⋮

Buenas Tardes:

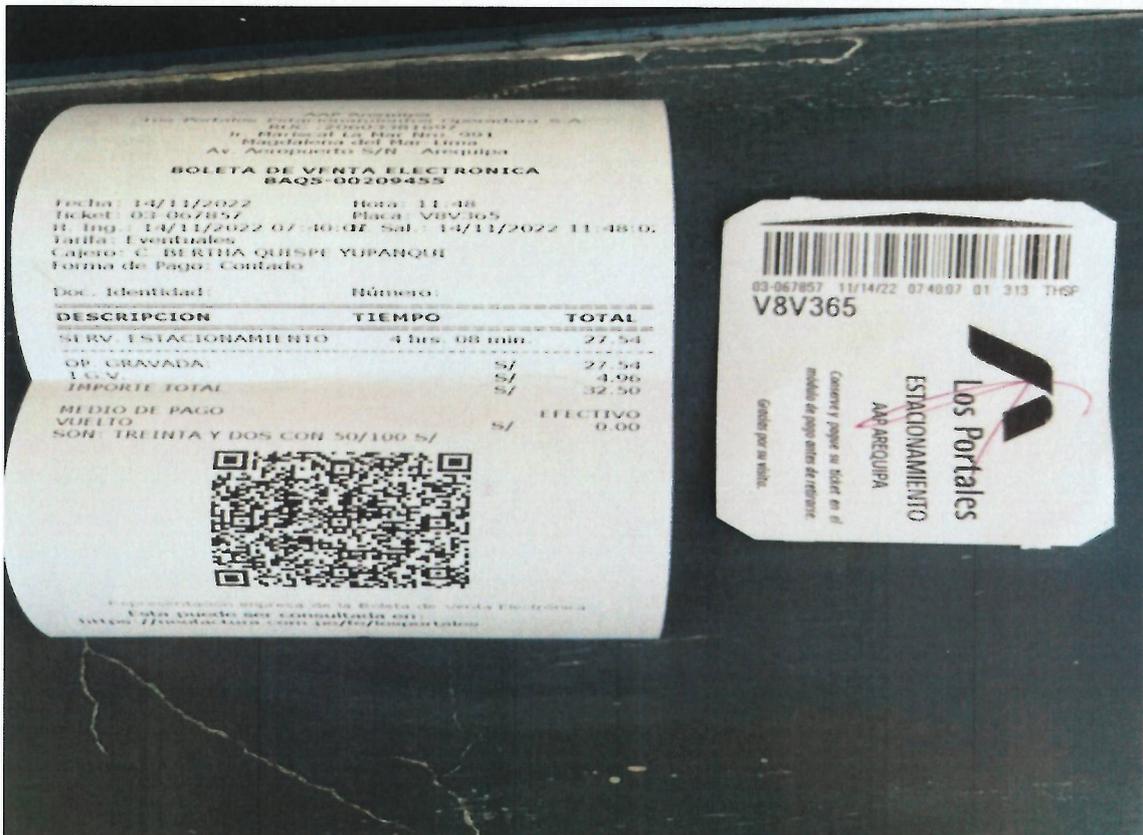
Para su conocimiento, se adjunta documento sobre daños materiales ocasionados en mi vehículo de placa V8V 365, durante el tiempo que estuvo estacionado, el mismo que ha sido enviado a estacionamiento los portales, quien opera el estacionamiento del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón y quien a la fecha solo ha evadido su responsabilidad ante la falta de vigilancia y seguridad, ya sea por CCTV o física, según se pudo evidenciar, lo que constituye una infracción a lo establecido en **Ley N° 29461 - ley que regula el servicio de estacionamiento** y que es sancionado con alcance a la empresa administradora del aeropuerto y con quien los portales ha celebrado un contrato, en este caso Aeropuertos Andinos del Perú y el titular CORPAC, como dueño de aeropuerto.

En espera de que esta situación se pueda resolver de la mejor manera.

Atentamente,

EDGARD GUTIÉRREZ VARGAS
 Móvil | +51 963153611

Que, asimismo, adjunta una carta dirigida a la Jefe de Servicio al Cliente estacionamiento de Los Portales estacionamiento operadora S.A. con copia a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. anexando entre otros documentos, una boleta de pago emitida por Los Portales Estacionamiento Operadora S.A., cuya imagen se copia a continuación: La carta se adjunta a la presente con sus anexos.





Que, en efecto, el servicio de estacionamiento en el Aeropuerto de Arequipa se Encuentra a cargo de la empresa Los Portales Estacionamiento Operadora S.A. y se aprecia de los documentos adjuntos a la carta antes referida el reclamo interpuesto ante la referida empresa por los hechos mencionados por Rosa Cornejo Oblitas identificada con DNI N° 42433122.

Que, de acuerdo con ello, la relación de consumo, según el documento alcanzado es respecto de la empresa Los Portales Estacionamiento Operadora S.A. por lo que corresponde respecto de los hechos reclamados que dicha empresa atienda el reclamo interpuesto y que la reclamante en caso no esté de acuerdo con lo resuelto acuda ante las autoridades competentes según la normatividad aplicable, siendo entre otras el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Que, por lo tanto, toda vez que la relación de consumo en el presente caso no está acreditada con Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino con la empresa Los Portales Estacionamiento Operadora S.A. corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de continuar su reclamo interpuesto ante la empresa Los Portales Estacionamiento Operadora S.A. y de ser el caso ante las autoridades competentes según la normatividad aplicable, siendo entre otras el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 003-2022-AAP-CORREO-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de continuar su reclamo interpuesto ante la empresa Los Portales Estacionamiento Operadora S.A. y de ser el caso ante las autoridades competentes según la normatividad aplicable, siendo entre otras el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación





Tercero: Notificar la presente Resolución y la Carta presentada por el Reclamante en el correo remitido.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.