



## RESOLUCIÓN N° 0004-2024-AAP-TCQ

**Expediente :** 0004-2024-AAP-TCQ  
**Reclamante :** [REDACTED]

Tacna, 21 Agosto de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0004-2024-AAP-TCQ de fecha 17 de Agosto de 2024, interpuesto por [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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 vigor 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 indicando lo siguiente:

*Yo, [REDACTED] he comprando muchas veces en el establecimiento arriba indicado (DPG Duty Free), como un Reloj marca Invicta que se daño la correa y ni atendieron el cambio, ni solución; luego ahora compra un lente Okley y se rompió la montura, pero tampoco se responsabilizan, deben indicar que no dan garantía. Como pueden permitir empresas a si en el aeropuerto*

Que, sobre el particular, de la revisión del reclamo interpuesto se aprecia que los hechos materia del reclamo corresponderían a hechos bajo el control y responsabilidad de un Locatario Comercial en el Aeropuerto, respecto del cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de los servicios aeroportuarios.



Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse sobre la actuación o hechos que corresponden a un Locatario Comercial, sino que el pronunciamiento corresponde ser efectuado por la propia tienda mencionada el reclamo, por lo que respecto de la materia objeto de reclamo corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante el Locatario Comercial si así lo estima conveniente.

Que, en efecto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es una persona jurídica absolutamente distinta y ajena a los Locatarios Comerciales respecto de los cuales no tiene ninguna acción legal que le permita controlar o fiscalizar sus políticas comerciales, siendo competente para pronunciarse sobre dichos servicios lo propio locales comerciales y de ser el caso, la autoridad estatal a cargo de conocer de dichos servicios en el país.

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° 0004-2024-AAP-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de solicitar al Reclamante su comprensión.

**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 resolución<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> 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**

*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.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Alberto Kuriz Ponce  
Gerente de Aeropuerto

