

C-LAP-COM-2026-0668

Callao, 13 de julio de 2026

Señor
Argeme Gaston Mogollón Chinga
Presente. -

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 29 de junio de 2026, referida a la experiencia poco grata que habría tenido en el control de seguridad, al momento en que le solicitaron retirarse su calzado. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12516.

En su caso particular, según consta en nuestros registros, luego de que usted cruzó el pórtico detector de metales este se activó, motivo por el cual nuestro personal -en estricto cumplimiento de los protocolos establecidos- le indicó que debía retirarse su calzado.

Cabe señalar que el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, se ha pronunciado sobre este tema indicando expresamente que "el requerimiento del personal de seguridad de LAP del retiro del calzado del usuario es legítimo, en el ejercicio del cumplimiento del deber de seguridad y del marco normativo vigente"¹.

Es importante mencionar que, frente a su solicitud de brindarle bolsas para los pies, el personal de seguridad cumplió con informarle que -de acuerdo a los protocolos vigentes- no se ha contemplado brindar protectores para los pies en este terminal. No obstante, su observación ha sido derivada al equipo a cargo para su evaluación.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal cumplió con los protocolos de inspección establecidos por la autoridad aeronáutica.

No obstante, lamentamos sinceramente los inconvenientes que la situación descrita en su comunicación le haya podido generar. Le agradecemos su comunicación, toda vez que, consideramos los comentarios de los pasajeros constituyen una valiosa oportunidad de mejora.

¹ Fundamento 18 de la Resolución N°2 de fecha 20 de diciembre de 2012, recaída en el Expediente N° 77-2012-TSC-OSITRAN.

Finalmente, debemos indicar que de conformidad con lo establecido la sección III del 'Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN', documento que se encuentra publicado en nuestra página web y al que puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/pasajeros/ositran> en caso estuviera en desacuerdo con lo resuelto por nuestra representada, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración² o Apelación³, ante LAP, contra la presente carta de respuesta, dentro del plazo de quince (15) días útiles, contados a partir del siguiente día hábil de la notificación de nuestra carta. Para tal efecto, deberá presentar el respectivo recurso de impugnación mediante una carta o correo electrónico remitido a las siguientes direcciones: mesadepartesvirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com; asimismo puede contactarse con nuestro personal, dentro del horario establecido, a través de la línea telefónica de reclamos (517-3500).

Sin otro particular que expresar, quedamos de usted.

Atentamente,

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.



JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General



ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación

² El plazo para que la Entidad Prestadora se pronuncie sobre un Recurso de Reconsideración es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación, y dicho recurso impugnatorio debe sustentarse con una nueva prueba.

³ El plazo para que la Entidad Prestadora eleve un Recurso de Apelación para su evaluación del OSITRAN, en segunda instancia, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación.