

C-LAP-COM-2026-0596

Callao, 15 de mayo de 2026

Señora
Vilma Elena Rocca Durand
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 26 de mayo de 2026, referida al incidente ocurrido con un coche portaequipajes, mientras usted accedió al terminal el pasado 13 de mayo. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12412.

En primer lugar, le agradecemos el tiempo que le ha tomado registrar su caso con nosotros, en atención a su comunicación, a continuación, procederemos a atender sus cuestionamientos:

(i) Respecto a la responsabilidad del aeropuerto por el incidente acontecido.

Al respecto, es importante resaltar que, según consta en nuestros registros filmicos, luego de descender de un vehículo en la vía elevada, usted utilizó un coche portaequipajes en el que colocó su bolso. Mientras se dirigía hacia la puerta de ingreso, dicho bolso se deslizó por la parte inferior del coche debido a sus dimensiones, y cayó cerca de sus pies. Esta situación ocasionó que usted, de manera involuntaria, se apoye sobre la parte superior del coche, sin embargo, debido a la falta de peso en este, el coche se levantó, provocando que usted perdiera el equilibrio y cayera sobre el mismo.

Es preciso señalar que usted fue asistida segundos después, por unos pasajeros que se encontraban en las inmediaciones, quienes la apoyaron trasladando el coche con sus pertenencias para que usted pueda acceder a la zona de check-in de este terminal

Posteriormente, dichas personas la acompañaron hasta la isla C del check-in, donde usted contactó con personal de la aerolínea, quienes reportaron su situación al personal de seguridad que se encontraba próximo a esa zona.

De acuerdo con los protocolos establecidos, **siendo las 03:52 horas**, nuestro personal solicitó la presencia del equipo médico para brindarle la asistencia correspondiente. Mientras esperaba su llegada, se le proporcionó una silla de ruedas y fue atendida por una supervisora de operaciones, quien le realizó algunas consultas sobre las circunstancias y el lugar del incidente para identificar alguna eventual condición insegura, a fin de adoptar medidas preventivas necesarias para resguardar la seguridad de los demás viajeros.

A las 03:56 horas se presentó el personal médico debidamente identificados, quienes procedieron a brindarle la atención médica que su caso ameritaba¹. Iniciando con una evaluación médica general y posteriormente recomendaron su traslado en ambulancia al centro médico más cercano. Sin embargo, usted no otorgó su consentimiento, ni verbal ni escrito, para dicho traslado, motivo por el cual suscribió el documento de desistimiento correspondiente, tal y como consta en nuestros registros.

Acto seguido, el personal le explicó el tratamiento analgésico que consideraban necesario administrar, verificando previamente la existencia de antecedentes de alergias, los cuales fueron descartados por usted. La administración del medicamento se realizó en un servicio higiénico familiar - preferencial, observando las medidas de privacidad y bioseguridad que corresponden.

Por lo antes expuesto, queda acreditado que el personal que intervino tras el incidente actuó conforme a los protocolos establecidos; brindándole asistencia oportuna y adecuada en todo momento. En consecuencia, no cabe afirmar que haya existido un trato inadecuado o algún acto de discriminación en su contra.

Asimismo, debemos enfatizar que, conforme se ha detallado en los párrafos precedentes su caída se produjo por circunstancias ajenas a Lima Airport. En efecto, ha quedado evidenciado que el coche portaequipajes se encontraba en óptimas condiciones de funcionamiento, tomando en cuenta que fue utilizado posteriormente para trasladar sus pertenencias hasta la zona de check-in.

En consecuencia, el incidente descrito no resulta atribuible a Lima Airport. Por tal motivo, no es posible acceder a su solicitud de reconocimiento de responsabilidad, ni el reembolso de los gastos en los que manifiesta haber incurrido.

(ii) Respecto a la atención brindada por el personal de Jet Smart, frente a la negativa injustificada de reprogramar su vuelo.

Como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio posible. En ese sentido, hemos puesto su comunicación en conocimiento de un representante de la compañía Jet Smart, para los fines que correspondan.

En tal sentido, cualquier consulta o solicitud respecto de los hechos que dan origen a su comunicación, deberá dirigirla –de considerarlo pertinente- a la compañía aérea en mención, a través del siguiente enlace: <https://jetsmart.com/pe/es/centro-de-ayuda>

Adicionalmente, debemos señalar que en aquellos casos en que el usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio que dichas compañías le

¹ Nuestra representada cuenta con el servicio de atención de emergencias médicas, a través de la empresa Cardio Móvil, a efectos de brindar los primeros auxilios y, en caso la situación lo amerite, trasladan al paciente en ambulancia hacia los establecimientos médicos más cercanos.

brindan, puede dirigir su reclamo ante las mismas directamente; o, de considerarlo pertinente, ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor².

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, Apelación³ o Reconsideración⁴, 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 La autoridad competente a la que hacemos referencia es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

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.

⁴ 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.