

C-LAP-COM-2025-0767

Callao, 30 de setiembre del 2025

Señor(a)
Alvaro Castillo
Presente. -

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirport Partners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 28 de setiembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11482.

En referencia al daño que habría recibido su maleta y sus pertenencias registradas como equipaje de bodega, en un vuelo operado por la compañía Plus Ultra, permítanos señalar que lamentamos sinceramente las molestias incurridas con su equipaje.

Es preciso informarle que, de acuerdo con las normas vigentes, la aerolínea es responsable de la custodia del equipaje de bodega desde su recepción en el counter de check-in en el punto de origen hasta el momento de ser entregado en el lugar de destino a los pasajeros, sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos: por consiguiente, carecemos de competencia para atender su pedido¹.

Sin perjuicio de lo anterior, debemos resaltar que en caso algún usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio que alguna compañía aérea le brinda, deberá dirigir su reclamo ante las mismas; y, de considerarlo pertinente, luego de ello puede reportar el evento ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor².

En ese sentido, en caso de tener alguna consulta o solicitud respecto de los hechos que motivaron su comunicación, de considerarlo pertinente, le sugerimos contactar directamente con la citada compañía, a través del siguiente enlace <https://www.plusultra.com/es-es/informacion/reclamaciones/>

¹ Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en los numerales 5 y 10.2.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP, al tratarse de un reclamo referido a un servicio no prestado por nuestra representada.

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).

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, Reconsideración³ o Apelación⁴, 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: mesadepartevirtual@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 (517-2400).

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

³ 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.

⁴ 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.