

C-LAP-COM-2026-0295

Callao, 12 de marzo de 2026

Señor(a)
Nanci Zamora Hernández
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante, Lima Airport), operador del Nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 26 de febrero de 2026, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12117.

En ese sentido, cumplimos con resolver el reclamo presentado por usted, bajo las siguientes consideraciones que, a continuación, exponemos:

I. Respetto de su malestar por la pérdida de su vuelo debido a la demora en la búsqueda del DNI de su familiar.

Sobre el particular, de acuerdo con la revisión de nuestros registros filmicos, se pudo verificar que, siendo aproximadamente las 17:26 horas, usted y su grupo familiar accedieron a la zona restringida a fin de pasar el control de seguridad correspondiente. Durante dicho procedimiento, su familiar colocó sus pertenencias personales en la bandeja para que estas sean inspeccionadas a través del tomógrafo, no lográndose identificar su documento nacional de identidad entre los objetos colocados.

Acto seguido, el señor cruzó el pórtico de seguridad y procedió a recoger los artículos que se encontraban en la bandeja, dejando inicialmente su teléfono celular en ella. Inmediatamente, el personal de seguridad presente le indicó dicha situación, por lo que regresó a recoger el equipo, verificando que la bandeja quedara vacía, para luego dirigirse junto con su grupo familiar hacia la sala de embarque asignada a su vuelo.

Posteriormente, siendo aproximadamente las 17:48 horas, su familiar retornó al puesto de control de seguridad indicando la pérdida de su documento de identidad, tomando contacto con el personal presente, quien procedió a derivarlo con la encargada del área a fin de atender su consulta, no habiéndose reportado hasta ese momento el hallazgo de ningún documento de identidad.

Por otro lado, pasadas las 18:00 horas, personal de una aerolínea que se encontraba en la zona comercial del área nacional reportó el hallazgo de un documento de identidad, el cual fue

entregado a nuestro personal de seguridad a las 18:06 horas, siendo posteriormente remitido al área correspondiente conforme al procedimiento establecido para los objetos hallados dentro del terminal.

Cabe resaltar que si bien nuestra representada –como operadora del aeropuerto– diseña e implementa diversas medidas para garantizar la seguridad de los pasajeros y sus acompañantes, no puede perderse de vista que los responsables principales del cuidado de sus bienes son los propietarios de los mismos (es decir, los usuarios).

En ese sentido, es importante señalar que el documento de identidad en mención no fue dejado en la zona de validación TUUA ni en el puesto de control de seguridad, sino que fue encontrado posteriormente por personal de una aerolínea que se encontraba en la zona comercial del área nacional. Por lo antes expuesto, lamentamos los inconvenientes ocasionados; sin embargo, no es posible acceder a su solicitud.

II. Respetto de que la aerolínea no les habría permitido embarcar.

Sobre el presente, es preciso informarle que, de acuerdo con las normas vigentes, la aerolínea es responsable exclusiva de los servicios que brindan al pasajero, sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dichos procedimientos, por lo que carecemos de competencia para pronunciarnos sobre lo indicado¹.

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, le sugerimos contactar directamente con la citada compañía a través del siguiente enlace: <https://mmb.skyairline.com/es/peru/claim-form>

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/ositrان> 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

¹ Se considera improcedente, en aplicación de lo previsto en el artículo 40 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, 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).

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.

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