

**C-LAP-COM-2026-0788**

Callao, 19 de agosto de 2026

Señor(a)  
Analy Portugal  
Presente.

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada 31 de julio de 2026, referida al incidente que menciona haber sufrido durante el retiro de su equipaje en este terminal, el pasado 09 de junio. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12612.

En primer lugar, lamentamos la situación que nos describe y comprendemos su preocupación respecto de las molestias y limitaciones que señala venir experimentando como consecuencia de la lesión referida.

Al respecto, debemos señalar que el proceso de entrega de equipajes de bodega está a cargo del personal de las compañías aéreas quienes asignan personal para verificar el recojo de los equipajes de sus pasajeros. En este caso, hemos revisado nuestros registros y no contamos con ningún reporte de alerta a nuestro personal sobre algún eventual incidente que pudiera haber ocurrido en la faja de entrega de equipajes el 09 de junio de 2026.

Por otro lado, es oportuno señalar que en aquellos casos en que nuestro personal toma conocimiento de algún incidente que puede afectar la integridad de los pasajeros o usuarios, se procede a coordinar el servicio de atención médica, a través de la empresa Cardio Móvil<sup>1</sup>, a fin de brindar las atenciones correspondientes al paciente. Sin embargo, no contamos con ningún reporte sobre algún requerimiento de atención médica para su persona en la fecha que nos indica

Asimismo, resulta importante señalar que las imágenes que son registradas en los sistemas de videovigilancia del AIJC cuentan con un periodo limitado de conservación de las imágenes (15 días), cumplido dicho plazo, las imágenes son eliminadas automáticamente para permitir el almacenamiento de nuevos registros.

En su caso particular, considerando que el hecho que usted refiere habría ocurrido el 9 de junio de 2026, no nos ha sido posible realizar la verificación de las grabaciones de seguridad en

---

<sup>1</sup> Es importante mencionar que la empresa Cardio Móvil ha sido contratada por nuestra representada **con el fin de atender emergencias médicas** que se pueden presentar en el AIJC y, solo cuando resulte necesario –por indicación médica- el traslado del paciente a un centro médico, se cuenta con una ambulancia para estos efectos.

dicha fecha, toda vez que ha transcurrido el periodo establecido para la conservación de dichas imágenes.

Esta circunstancia impide que nuestra representada pueda realizar una verificación objetiva de la dinámica del hecho que usted describe, incluyendo las condiciones en las que se habría producido el desplazamiento de su equipaje, la interacción que usted habría tenido con la faja de entrega y las circunstancias específicas en las que se habría producido la lesión que refiere.

Asimismo, si bien usted ha adjuntado documentación relacionada con la atención médica recibida, dicha documentación permite acreditar la atención y/o condición médica que usted señala, pero no permite por sí sola establecer las circunstancias en las que se habría producido el incidente ni determinar la eventual responsabilidad que pudiera corresponder, aspectos que requieren ser evaluados a partir de elementos que permitan vincular objetivamente la lesión con los hechos materia de su comunicación.

En atención a lo expuesto, y teniendo en consideración que no contamos actualmente con las imágenes de videovigilancia correspondientes al periodo indicado, ni con un reporte oportuno que hubiera permitido efectuar las verificaciones en el momento de ocurrencia de los hechos, no resulta posible para nuestra representada determinar objetivamente las circunstancias del incidente ni establecer, sobre la base de los elementos disponibles, la eventual responsabilidad que pudiera corresponder respecto de los hechos materia de su comunicación.

En consecuencia, tampoco resulta posible atender las solicitudes de reconocimiento de gastos médicos, tratamientos, rehabilitación e indemnización que usted plantea. Respecto del reconocimiento del lucro cesante / daño emergente y otros, permítanos enfatizar que, de acuerdo con lo establecido en las legislaciones peruanas, el pedido de indemnización solicitado se realiza en sede jurisdiccional. En consecuencia, carecemos de competencia para atender este pedido.

Sin perjuicio de ello, lamentamos sinceramente las molestias y afectaciones que manifiesta haber experimentado y reiteramos que la seguridad y adecuada atención de nuestros pasajeros constituyen aspectos prioritarios para nuestra representada. En esa línea, las situaciones que son puestas oportunamente en nuestro conocimiento de nuestro personal son revisadas con las áreas involucradas, a fin de identificar cualquier oportunidad de mejora y, de corresponder, adoptar las medidas necesarias.

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, Reconsideración<sup>2</sup> o Apelación<sup>3</sup>, 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](mailto:mesadepartesvirtual@lima-airport.com) y/o [reclamos@lima-airport.com](mailto: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.**



**MILAGROS PAREDES**  
Gerente Central de Desarrollo  
y Sostenibilidad



**ROCÍO ESPINOZA OLCAY**  
Gerente de Reputación

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.