

C-LAP-COM-2026-0182

Callao, 11 de febrero del 2025

Señor
Carlos Burgos
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirportPartners S.R.L.(LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 30 de enero de 2026, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12018.

En referencia a su malestar por el procedimiento de inspección de seguridad de su equipaje que habría realizado el personal de seguridad, permítanos informarle que como operadores de este terminal buscamos que los pasajeros, usuarios y público en general reciban el mejor servicio y trato posible, toda vez que la experiencia de nuestros pasajeros es fundamental y parte de nuestra cultura corporativa.

Sobre el particular, permítanos señalar que, en virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJC -aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil- autoridad aeronáutica en nuestro país, existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, y dichos objetos se encuentran detallados en la Lista de artículos prohibidos publicada en nuestra página web¹.

Cabe resaltar que, son las compañías aéreas las principales encargadas de brindar a sus pasajeros información oportuna y actualizada sobre la *"Lista de artículos prohibidos a ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano en sus pertenencias"*, documento que ha sido debidamente validado por la DGAC. En adición a la información brindada por las aerolíneas, nuestra representada tiene pantallas informativas instaladas en la zona previa al acceso a la zona restringida del AIJC, en los cuales se recuerda la mencionada prohibición a los pasajeros y al público en general.

¹ Lista de artículos prohibidos de ser transportados por los pasajeros, tripulación o usuarios como parte del equipaje de mano, en sus pertenencias o consigo se encuentra publicada en nuestra página web y, puede acceder la misma a través del siguiente link: <https://www.lima-airport.com/cms/pasajeros/restricciones-de-viaje>

En su caso particular, debemos señalar que nuestro personal ubicado en el Puesto de Control de Seguridad identificó que usted **llevaba una manopla y un gas pimienta, los mismos que califican expresamente como prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, en base a la normativa aplicable en nuestro país.** Asimismo, cabe indicar que, la restricción de dichos artículos se encuentra indicados en la sección de Armas, Armas de fuego, Artículos de defensa, Municiones y Explosivos

Ante este hecho, el referido personal -en cumplimiento de los procedimientos establecidos- le indicó que dichos objetos estaban restringidos, por lo que debíamos desecharlos, pero en caso usted lo considere pertinente, podía salir a la zona pública para disponer de sus objetos y que, si tomaba la segunda opción, debía pagar el monto de la TUUA a su reingreso, información que le generó incomodidad. Cabe indicar que usted fue atendido por la encargada del área quien le reiteró dicha información; por lo que, usted decidió continuar con su proceso de embarque no sin antes colocar su queja en nuestro libro de reclamos. Asimismo, debemos señalar que los citados artículos fueron colocados en una de las ánforas ubicadas en el Puesto de Control de Seguridad para su posterior desecho, tal y como lo establece la normativa aplicable.

Es oportuno indicar que, es deber de nuestro personal inspeccionar adecuadamente a los pasajeros y/o sus pertenencias antes de que los mismos se dirijan a sus salas de embarque, con la finalidad de asegurar la no existencia de un artículo prohibido, tal y como lo establece la autoridad aeronáutica.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestra representada ha venido y viene cumpliendo con los procesos de seguridad y de atención de acuerdo con los lineamientos establecidos por las entidades correspondientes sin que esto deba ser percibido como una vulneración de derecho dentro del AIJC. Por lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud.

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, Apelación² o Reconsideración³, 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: mesadepartesevirtual@lima-airport.com y/o reclamos@lima-airport.com

² 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.

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.



**AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHÁVEZ**
Avenida Elmer Faucett s/n – Callao
Edificio Central
T (511) 517 3100
www.lima-airport.com

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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación