

C-LAP-COM-2026-0543

Callao, 29 de mayo del 2026

Señor(a)

Valeria Dojorti Zanettini

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 28 de mayo de 2026, a través de nuestra página web, referida a su equipaje de bodega registrado con la compañía LATAM que fue extraviado en su vuelo. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12416.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que le ha tomado comunicarnos la experiencia que ha tenido en este terminal, lamentamos sinceramente la situación que nos describe. En ese sentido, su comunicación ha sido derivada directamente a un representante de LATAM en este terminal para las acciones pertinentes.

En caso usted desee realizar cualquier observación adicional sobre los servicios brindados por dicha compañía aérea, puede comunicarse directamente con la citada empresa a través del siguiente enlace: <https://www.latamairlines.com/pe/es/centro-ayuda/crear-caso>

Es importante resaltar 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.

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

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).

publicado en nuestra página web y al que puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.lima-airport.com/cms/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: 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

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.