

C-LAP-COM-2025-0721

Callao, 11 de setiembre del 2025

Señora
Desiree Borjas
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 29 de agosto de 2025, a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11405.

En referencia a la pérdida del reloj que habría sufrido su familiar durante el proceso de inspección en el Puesto de Control de Seguridad y la falta de asistencia que habría tenido para la recuperación del bien, 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, después de visualizar nuestros registros fílmicos y la investigación realizada, hemos evidenciado que siendo las 22:33 horas aproximadamente su familiar se encontraba en el puesto de control de seguridad N° 13 a fin de continuar con el proceso de inspección.

Acto seguido, tomó una primera bandeja donde colocó su mochila y demás pertenencias; luego, tomó una segunda bandeja donde puso su equipaje de mano. Es así como, a los pocos segundos visualizó como sus pertenencias ingresaban a través del tomógrafo para la inspección de seguridad respectiva y se dirigió hacia el arco de seguridad llevando su pasaporte y tarjeta de embarque en la mano.

Ahora bien, siendo las 22:35 horas aproximadamente el personal de seguridad le indicó retirarse el cinturón y el reloj que llevaba puesto antes de cruzar dicho arco, siendo estas dos pertenencias entregadas a dicho personal. Es así como, a los pocos segundos su familiar cruzó el arco de seguridad activándolo en la parte baja, por lo que tuvo que retornar a fin de retirarse el calzado, momento en el cual dicho personal le entregó sus dos pertenencias.

Es así que su familiar, tomó una bandeja del puesto de control N° 12, colocó su calzado y lo dejó en la faja de dicho puesto, llevando consigo su correa y reloj; por lo que, el personal de seguridad nuevamente le indicó que debía entregarle las prendas antes de cruzar el arco de seguridad; por lo que, su familiar le entregó sus pertenencias, cruzó dicho arco, recibió sus artículos y se encaminó a la faja del puesto de control N° 13, donde sus pertenencias ya habían pasado la inspección respectiva.

Siendo las 22:36 horas aproximadamente, su familiar visualizó sus pertenencias, empezó a recoger sus artículos de la primera bandeja y en paralelo, mientras que con la mano en la que llevaba su pasaporte, la tarjeta de embarque, la correa y su reloj, tomó su mochila; con la otra mano, tomó su chaqueta. De acuerdo con los registros filmicos, se visualiza que, a las 22:37:16 horas, su familiar suelta involuntariamente la correa y el reloj en los rodillos de la faja, quedando este último dentro de la base.

Segundos después, su familiar se dispuso a guardar su documentación en el bolsillo izquierdo de su camisa, tomó sus pertenencias, sin percatarse de la ausencia de su reloj. Minutos después, siendo las 22:40 horas aproximadamente, su calzado pasó la inspección de seguridad y luego de colocárselo, se encaminó al control migratorio.

Posteriormente, siendo las 22:45 horas aproximadamente, su familiar pasó el control migratorio e ingresó a la zona de embarque de vuelos internacionales; es así como, siendo las 22:52 horas aproximadamente su familiar contactó con personal de Migraciones y a las 22:56 horas, retornó al puesto de control N° 13, contactó con personal de seguridad para reportar la pérdida de su reloj. Luego, siendo las 23:06 horas fue atendido por nuestro supervisor quien fue informado por su familiar que no recordaba si su artículo había sido olvidado en el puesto de control o si se le había caído durante su desplazamiento. Frente a ello, nuestro supervisor le indicó que, a fin de no perder su vuelo programado, se dirigiera a su sala de embarque, mientras que en paralelo se realizaba la búsqueda de su reloj alrededor del control y en caso de encontrarlo, se lo llevarían a su sala de embarque, pero lamentablemente no fue encontrado.

Es de vital importancia mencionar que, nuestro personal del centro de control de seguridad debe monitorear más de 600 cámaras de seguridad instaladas en nuestro terminal, toda vez que nuestra principal función en materia de seguridad está destinada a la prevención de actos de interferencia ilícita¹. En ese sentido, realizar una búsqueda de esta naturaleza toma su tiempo al tener que compartir funciones de seguridad de aviación y búsquedas relacionadas con temas distintos. Sin perjuicio de ello, nuestro personal intentó colaborar en la recuperación del bien de su familiar.

Debemos hacer hincapié en 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 estos (es decir, los usuarios²) ya que el personal de seguridad que opera las máquinas de rayos X debe estar concentrado en todo momento en la identificación de artículos prohibidos transportados por los pasajeros.

Asimismo, debemos mencionar que, en caso algún pasajero requiriera asistencia para realizar sus procedimientos de vuelo, debe solicitar este servicio a la aerolínea operadora de este, con la finalidad que, un personal designado por su aerolínea pueda asistirlos en los procesos que deban realizar antes del embarque a su vuelo.

¹ De acuerdo con el Anexo 4 del Contrato de Concesión del AIJC, se establecen los alcances de la obligación de nuestra representada en materia de Seguridad Integral del Aeropuerto. En ese sentido, dicho anexo señala que la Seguridad Integral del AIJC abarca la Seguridad de la Aviación (AVSEC), referido a evitar la ocurrencia de actos de Interferencia Ilícita.

² El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN se ha pronunciado anteriormente señalando que “cuando un usuario no guarda la diligencia ordinaria sobre el cuidado de sus bienes, la entidad prestadora no es responsable por el extravío de éstos”, tal y como se recoge en la Resolución N° 003 recaída en el Expediente N° 003-2011-TSC-OSITRAN.

Cabe indicar que, de las imágenes se evidencia que, siendo las 22:47:01 horas (**es decir 09 minutos antes de que su familiar informara lo ocurrido a nuestro personal**) un pasajero mientras realizaba el recojo de sus pertenencias, habría tomado el reloj y lo colocó en el interior de su mochila, continuando luego con su viaje.

Por lo antes expuesto, nuestra representada no puede asumir responsabilidad alguna por la pérdida que nos refiere, toda vez que no hemos podido evidenciar que la pérdida de su reloj fue durante la inspección de seguridad y se brindó la asistencia correspondiente.

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: 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 (517-2400).

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.