

C-LAP-COM-2026-0983

Callao, 17 de septiembre del 2026

Señora
Pamela Mendoza Infanson
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 31 de agosto de 2026, referida a la atención poco apropiada que recibieron sus padres, luego de arribar de un vuelo procedente de Ámsterdam el 24 de agosto. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12488.

En primer lugar, permítanos agradecerle por el tiempo que le ha tomado comunicarnos la experiencia que han tenido sus familiares en este terminal, lamentamos sinceramente la situación que nos describe, por lo que afectos de atender adecuadamente su comunicación, a continuación, procedemos a atender los puntos expuestos:

(i) Respetto de las acciones del personal asignado a la recepción del vuelo KL073

Al respecto, si bien nuestra representada administra la infraestructura de este terminal, son las compañías aéreas quienes, de manera independiente, gestionan los protocolos y procedimientos de atención que su personal o terceros en su representación debe brindar a sus pasajeros en los procesos a su cargo, entre ellos los procesos de desembarque de sus vuelos.

Por lo expuesto, no nos corresponde pronunciarnos respecto de las actuaciones o decisiones adoptadas por el personal de la aerolínea en relación con el incidente que nos menciona¹.

No obstante, hemos puesto su comunicación en conocimiento de un representante de la compañía KLM que labora en este terminal a fin de que, en el marco de sus competencias, se evalúe lo ocurrido y se adopten las acciones que correspondan.

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.

(ii) Respeto de la denegación de asistencia para brindar el servicio de silla de ruedas

En relación con lo señalado en su comunicación, debemos precisar que la normativa a la que hace referencia (Reglamento CE 1107/2006), la cual le habría sido brindada por personal de KLM, establece las disposiciones aplicables a los aeropuertos situados en el territorio de los Estados miembros de la Unión Europea. En ese sentido, dicha disposiciones no resultan trasladables a las operaciones del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Es oportuno señalar que la Ley N°28735² aplicable en nuestro país, establece medidas de accesibilidad que deben ser observadas por las empresas operadoras del aeropuerto, de acuerdo con el marco de sus competencias. En este caso las obligaciones de accesibilidad que los aeropuertos tienen se limitan a facilidades en la propia infraestructura (rampas, señalización, baños, entre otros)

Por lo tanto, para determinar la responsabilidad respecto de la asistencia del servicio de silla de ruedas para sus señores padres, corresponde considerar la naturaleza específica del servicio solicitado y el personal que tenía a su cargo dicha prestación dentro del AIJC.

En este caso, la asistencia que usted señala no fue solicitada al personal de Lima Airport, sino que se encontraba vinculada a la atención brindada por personal de la compañía KLM, en tanto que es la aerolínea quien mantiene la relación contractual con el pasajero, conforme a las definiciones de proveedor y consumidor respectivamente establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Cabe resaltar que el servicio de asistencia en silla de ruedas que se brinda en este terminal está a cargo exclusivamente de las compañías aéreas o empresas terceros que cumplen funciones en su representación, lo cual se realiza sin participación alguna de nuestro personal, por lo que carecemos de competencia para atender su comunicación.

De manera complementaria y, con la finalidad de mejorar la experiencia de los usuarios en el terminal, Lima Airport pone a su disposición sillas de ruedas en calidad de préstamo a pasajeros y familiares a través de los Módulos de Informes ubicados en la zona de embarque y zona pública del terminal, a fin de facilitar su desplazamiento. No obstante, este apoyo no incluye acompañamiento, ni asistencia personalizada.

² Ley N°28735 - Ley que regula la atención de personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte

(iii) Respetto del extravío de sus padres en la zona de recojo de equipajes

Al respecto, debemos señalar que las fajas de recojo de equipaje son asignadas de acuerdo con la demanda de vuelos que arriban al AIJC, pudiendo variar la cantidad de fajas destinadas a vuelos nacionales o internacionales en función de las necesidades operativas del aeropuerto.

En ese sentido, cuando resulta necesario realizar dicha redistribución, se habilitan los cerramientos correspondientes mediante las puertas que delimitan los flujos de desembarque, con la finalidad de mantener diferenciados los recorridos de los pasajeros de vuelos internacionales y nacionales, evitando su mezcla.

En atención a su comunicación, hemos realizado la verificación correspondiente y hemos logrado verificar que los pasajeros del vuelo KLM KL0743 realizaron el flujo establecido para este proceso, sin identificarse desviaciones de pasajeros hacia la zona de recojo de equipajes nacionales.

Asimismo, se verificó que no contamos con reportes o registros sobre alguna incidencia presentada el 24 de agosto, que permita corroborar que se haya producido alguna incidencia relacionada con el cruce o apertura indebida del cerramiento dispuesto para separar los flujos de pasajeros, durante el periodo de desembarque del mencionado vuelo.

Sin perjuicio de ello, comprendemos la preocupación que pudo generarle la situación que refiere respecto de la experiencia que han tenido sus padres, luego de arribar de un vuelo internacional, y la posible confusión que tuvieron al ubicarse en una faja de recojo de equipajes distinta a la que correspondía para su vuelo.

(iv) Respetto de las medidas que LAP adoptará frente a su reclamo

En atención a los hechos que motivaron su comunicación, permítanos reiterar que hemos derivado su reclamo directamente a un representante de KLM que labora en el AIJC para las acciones pertinentes; tomando en cuenta que el personal asignado a la atención de los viajeros en el flujo de desembarque labora directamente para las compañías aéreas.

En caso usted desee realizar cualquier observación adicional sobre los servicios brindados por dicha compañía aérea, puede comunicarse directamente con KLM, a través del siguiente enlace: <https://www.klm.com.pe/contact/topic/refund-compensation/subtopic/complaint>

Adicionalmente, debemos señalar que en aquellos casos en que el usuario percibiera un trato inadecuado o una prestación defectuosa del servicio que dichas compañías le brindan, puede dirigir su reclamo ante las mismas directamente; o, de considerarlo pertinente, ante la autoridad competente en materia de protección al consumidor³.

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, Apelación⁴ o Reconsideración⁵, 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.



MILAGROS PAREDES
Gerente Central de Desarrollo
y Sostenibilidad



ROCÍO ESPINOZA
Gerente de Reputación

³ 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).

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.

⁵ 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.