

C-LAP-COM-2025-0725

Callao, 12 de setiembre del 2025

Señor(a)
Juan Fuentes
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 27 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 11398.

En referencia a que habría olvidado su bolso de mano en el estacionamiento de nuestro terminal y que dicha zona no contaría con 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, tras la revisión de los registros fílmicos correspondientes, se ha podido verificar que, siendo las 20:35 horas usted arribó a nuestro terminal, procediendo a dirigirse hacia la zona de recojo de equipajes. Minutos después, siendo las 21:09 horas usted recogió su equipaje y se dirigió hacia la zona pública, en donde se encontró con otra persona a las 21:12 horas para dirigirse juntos hacia el estacionamiento del terminal. Acto seguido, siendo las 21:17 horas usted y su acompañante tomaron contacto con un taxista y precedieron a dirigirse hacia su movilidad; seguidamente, siendo las 21:22 horas, luego de subir sus pertenencias en la movilidad, su acompañante dejó el coche porta equipaje junto con su pertenencia para luego abordar la movilidad junto a usted y retirarse. Cabe señalar que, se pudo apreciar que otro usuario tomó su pertenencia a las 21:23 horas. Acto seguido, siendo las 22:36 horas usted retornó para informar lo sucedido, recibiendo el apoyo del personal ubicado en dicha zona, donde también le informaron sobre los procedimientos a seguir en caso de pérdida de pertenencias.

Ahora bien, debemos señalar que los accesos al aeropuerto y la zona del hall check-in son considerados zona pública, por lo cual, en caso nuestro personal tomara conocimiento de algún incidente en dicha zona que pudiera afectar a los pasajeros y/o usuarios del AIJC, comunica del hecho a la PNP, entidad responsable de mantener el orden en la zona pública de nuestro terminal, conforme a lo establecido en el Programa de Seguridad Aeroportuaria y en las normas aplicables.

Es oportuno indicar 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 usuarios¹).

No se debe perder de vista que, en nuestra condición de operadores de este terminal, nuestra principal función en materia de seguridad es la de prevenir los actos de interferencia ilícita²; es decir, aquellos actos que pudieran afectar la seguridad y eficiencia de la aviación contra las aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o usuarios.

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/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: mesadepartevirtual@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

¹ 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.

² De acuerdo al Anexo 4 del Contrato de Concesión del AIJCh, 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 AIJCh abarca la Seguridad de la Aviación (AVSEC), referido a evitar la ocurrencia de actos de Interferencia Ilícita

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.