

C-LAP-COM-2026-0266

Callao, 09 de marzo de 2026

Señor(a)
Estefanny Ruiz Torres
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (Lima Airport), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), con el fin de responder a su comunicación presentada el 27 de febrero de 2026 a través de nuestro libro de reclamos. Su comunicación ha sido registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el N°12128.

En referencia a que habría perdido su vuelo debido a que su celular no se encontraba en su bandeja, permítanos informarle que, luego de revisar nuestros registros filmicos, se observa que a las 07:54 horas usted se encontraba con el celular en la mano mientras hacía fila en el puesto de control de seguridad, a fin de realizar el proceso de inspección para continuar con el flujo correspondiente a su vuelo asignado.

A las 07:55 horas, se aprecia que usted guarda un objeto en su cartera y se desplaza hacia el centro de la mesa de equipajes. Posteriormente, a las 07:55:58 horas, mientras tomaba una bandeja, su cartera cae hacia la parte de abajo de la mesa de equipajes. Acto seguido, usted recoge su cartera y la coloca en la bandeja que había tomado, junto con una chompa, sin evidenciarse la presencia del celular en la bandeja. Luego, coloca su equipaje de mano (carry on) en otra bandeja y procede a pasar el control de seguridad correspondiente.

Minutos después, a las 07:58 horas, usted recogió sus pertenencias, percatándose de que su celular no se encontraba en su cartera y, luego de recoger su carry on, contacta a nuestro personal para reportar la pérdida de su dispositivo electrónico. Ante ello, nuestro personal, con la finalidad de brindarle apoyo, realizó la verificación correspondiente en el puesto de control, solicitando la presencia del encargado de la zona.

Posteriormente, aproximadamente a las 08:04 horas, usted es atendida por un supervisor de seguridad, quien, tras recibir la información proporcionada por usted, realizó las coordinaciones necesarias para revisar las imágenes de seguridad y verificar si alguna persona había tenido contacto con la bandeja que contenía sus pertenencias, confirmándose que ninguna persona tuvo contacto con la misma.

Como resultado de esta revisión, a las 08:29 horas, el personal, luego de verificar las cámaras, logra ubicar su celular en la parte anterior del control de seguridad (lugar donde su cartera había caído antes de que usted pasara el control), procediendo a hacerle entrega del dispositivo.

Ahora bien, como parte de nuestro proceso de atención del reclamo, realizamos la investigación correspondiente y, de acuerdo con la visualización de las imágenes, se infiere que al momento en que usted llega al control de seguridad y retira una bandeja, al caer su bolso aparentemente su dispositivo electrónico se desliza y cae en la parte inferior de la mesa de equipajes, sin que usted se percatara de lo ocurrido.

Cabe resaltar 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 debe perderse de vista que los principales responsables del cuidado de sus bienes son sus propios propietarios, (es decir, los usuarios¹).

Asimismo, debemos señalar que nuestro personal de seguridad colabora en la recuperación de bienes de los pasajeros y/o usuarios dentro del AIJC; no obstante, es importante considerar que su función principal en materia de seguridad está orientada a la prevención de actos de interferencia ilícita. Por lo expuesto, nuestra representada no puede asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.

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, usted puede interponer el recurso de impugnación de su elección, Reconsideración² o Apelación³, 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

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 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.

³ 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.