

C-LAP-COM-2025-0875

Callao, 31 de octubre del 2025

Señor
Bruno Mejia
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 30 de octubre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11603.

En referencia a su solicitud para acceder a nuestros registros filmicos, 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, debemos indicar que, nuestra representada colabora con las autoridades policiales, en el marco de las denuncias interpuestas por los pasajeros o usuarios que requieran que se analicen las imágenes registradas en nuestro CCTV para determinar alguna incidencia que pudiera ocurrir en este terminal.

Asimismo, es importante señalar que, en virtud de la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733), nuestra representada está impedida de dar información y/o acceso a particulares a las imágenes que registra nuestro CCTV¹. Para que ello proceda, debemos contar con un **requerimiento expreso** emitido en el marco de un procedimiento legal de las autoridades competentes (Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, DGAC, entre otros). En ese sentido, su pedido no puede ser atendido en esta vía.

En esa línea, le sugerimos contactar nuevamente con el personal que labora en la Comisaría del AIJC para la atención de su solicitud, a través del siguiente enlace: divsafl.ceopol@policia.gob.pe a fin de que puedan diligenciar lo referido.

Cabe informar que, los pasajeros son los responsables de la custodia de sus pertenencias durante su permanencia en la cabina de vuelo (es decir, los usuarios²).

¹ En virtud de la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733), nuestra representada está impedida de dar información y/o acceso a particulares a las imágenes que registra nuestro CCTV

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.

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 consumidor³. En ese sentido, le sugerimos contactar directamente con la citada compañía a través del siguiente enlace: <https://jetsmart.com/pe/es/formulario-contacto>

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, Reconsideración⁴ o Apelación⁵, 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 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 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.

⁵ 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.