

C-LAP-COM-2026-0265

Callao, 09 de marzo de 2026

Señor(a)

Abner David Reque Tafur

Presente. -

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante, Lima Airport), operador del Nuevo Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 26 de febrero de 2026, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 12113.

En ese sentido, cumplimos con resolver el reclamo presentado por usted, bajo las siguientes consideraciones que, a continuación, exponemos:

i. Respetto del procedimiento de inspección de seguridad realizado a su menor de edad y el trato que habría recibido.

En referencia a la inspección física realizada por parte del personal de seguridad del aeropuerto en el Puesto de Control de Seguridad a su menor hijo, es oportuno mencionar que el Programa de Seguridad del AIJC prevé que el pasajero, "a solicitud del personal de seguridad, permitirá la inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares" antes de acceder a la zona de embarque del AIJC.

Asimismo, el mencionado documento señala lo siguiente, **"El personal de seguridad del aeropuerto está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y su equipaje de mano en el puesto de inspección de acuerdo a sus procedimientos"**¹.

En atención a los hechos que nos menciona, debemos señalar que, luego de realizar la verificación pertinente en nuestros registros filmicos, hemos identificado que el pórtico detector de metales se activó para inspección aleatoria al momento en que su hijo cruzó por este, motivo por el cual nuestro personal -en estricto cumplimiento de la normativa aplicable-

¹ Programa de Seguridad del AIJC.

procedió a informarle que debían realizar una inspección física a su menor hijo, situación que le generó incomodidad.

Ante dicha situación, el personal procedió a solicitar la presencia de un encargado de seguridad, quien le informó del procedimiento aplicable y procedió a explicarle cómo sería realizada la inspección. Es importante enfatizar que dicha revisión se llevó a cabo con su consentimiento, bajo su supervisión y se realizó en cumplimiento de los procedimientos establecidos.

En ese sentido, los procedimientos de inspección aplicados en los puestos de control de seguridad del AIJC se encuentran alineados con la normativa aeronáutica vigente y son aplicados de manera uniforme a todos los pasajeros que transitan por el aeropuerto, incluyendo aquellos casos en los que se trate de menores de edad, en cuyo caso el procedimiento se realiza en presencia de sus padres o acompañantes.

En ese contexto, podemos afirmar que nuestro personal ha venido y viene cumpliendo con los procesos de inspección que corresponden, sin que esto pueda ser percibido como algún trato distinto hacia los usuarios o pasajeros, toda vez que rechazamos cualquier acto de vulneración de derechos o mal trato dentro del AIJC. No obstante lo anterior, lamentamos sinceramente la incomodidad que esta situación le pudo haber generado.

ii. Respetto de la identificación del personal que lo habría atendido.

Al respecto, es oportuno resaltar que en virtud de la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley N° 29733), nuestra representada debe custodiar la información de sus colaboradores o aquellos que ejercen funciones en su representación, por lo que no nos es posible atender su pedido.

iii. Respetto de la solicitud de reparación por el presunto daño psicológico y moral.

En referencia al presente punto, permítanos enfatizar que, de acuerdo con lo establecido en las legislaciones peruanas, la determinación de una eventual indemnización o compensación por daños corresponde ser evaluada en sede jurisdiccional. En consecuencia, usted puede iniciar su proceso en dicha vía para cualquier daño que considere haya sufrido. En tal sentido, en este extremo, su reclamo se considera como improcedente.

Por todo lo antes expuesto, no podemos acceder a su solicitud.

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, 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: 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 (517-3500).

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

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.