

C-LAP-COM-2025-0965

Callao, 25 de noviembre del 2025

Señora
Julieta Sabatini
Presente.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted en nombre de LimaAirport Partners S.R.L. (LAP), operador del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJC), a efectos de dar respuesta a su comunicación presentada el 25 de noviembre de 2025, a través de nuestra página web. Su comunicación fue registrada en nuestro sistema de gestión de reclamos con el número 11686.

En referencia al cobro adicional que se habría aplicado por la adquisición de un perfume nuestro terminal, 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.

En ese sentido, hemos remitido toda la información contenida en su comunicación a un representante de la empresa LAGARDERE, para los fines que correspondan. En caso usted desee realizar cualquier coordinación adicional con la citada empresa, puede contactar directamente con la Srta. Milagros Reategui, representante del citado establecimiento, a través del correo electrónico: m.reategui@lagardere-tr.pe

No obstante, es oportuno señalar que los establecimientos comerciales que desarrollan sus actividades dentro de las instalaciones del AIJC lo hacen de manera distinta e independiente de nuestra representada, motivo por el cual, carecemos de competencia para atender su pedido¹.

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: mesadepartesvirtual@lima-airport.com

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

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.



AEROPUERTO INTERNACIONAL

JORGE CHÁVEZ

Avenida Elmer Faucett s/n – Callao

Edificio Central

T (511) 517 3100

www.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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Jose Salmón Balestra".

JUAN JOSE SALMÓN BALESTRA
Gerente General

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rocío Espinoza Olcay".

ROCÍO ESPINOZA OLCAY
Gerente de Reputación