

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

MTC/CORPAC S.A
GCAP.AGCTA.1.002.2021.C

Callao, 19 de enero del 2021

Señor(a):

JINA TROYES DELGADO

Presente. –

Asunto: Reclamo N° 128 - Usuario CORPAC S.A – JAÉN.

De nuestra mayor consideración:

Por la presente, nos dirigimos a usted en atención al reclamo interpuesto con fecha 08.01.2021, mediante Formulario de Atención de Reclamos N° 000128, a través del cual nos manifiesta lo siguiente:

“Al subir 4 miel de abeja, me indicaron que no se puede y la desecharon a la basura, me solicitaron permiso, pero esas mieles sin de mis padres que siempre llevo, deberían informar al momento de realizar la compra porque no nos avisas y ahí verifique todo antes (sic)”.

Debemos comenzar señalando que como operadores del Aeropuerto de Jaén tratamos siempre de brindar los mejores servicios a fin que nuestros usuarios puedan utilizar los servicios aeroportuarios con total normalidad, respetando las normas y protocolos de sanidad y seguridad que son aplicados para un normal desarrollo de las operaciones aeroportuarias.

De lo expuesto se observa que su persona señala que no habría podido trasladar el citado producto comestible señalado en el reclamo; por lo que en respuesta a ello se emitió el Informe JZN-SPJE-1-001-2021-I, mediante el cual se informa lo siguiente: “Se informa que la pasajera, pretendía llevar como equipaje de mano botellas descartables, con un líquido de color marrón, en el envase no especifica el contenido, ni sello de seguridad que brinde garantía de seguridad, etiquetado e identificación del producto, razón por la cual genera sospecha en nuestro personal y por medidas de seguridad se decomisó dicho producto”

Sobre el particular se observa que el personal a cargo de los protocolos de seguridad ha actuado conforme a sus atribuciones puesto que productos que no se encuentren debidamente sellados y no cuenten los registros correspondientes no pueden ser llevado en cabina. Nótese que las botellas que pretendía trasladar incluso pueden ser objetos que puedan causar algún perjuicio a otros pasajeros, afectando la seguridad en el traslado de éstos.

Asimismo, el citado informe señala que “en nuestro programa de seguridad no está establecido que se puede transportar productos envasados artesanalmente, razón por la cual en la parte externa – del Aeropuerto – hay un panel informativo que claramente indica que “Todo producto envasado artesanalmente no deberá ser transportado como equipaje de mano”.

Siendo esto así, no resulta atendible su reclamo por lo que lo declaramos infundado; asimismo, le hacemos presente que, de no estar conforme con la respuesta y aplicando los artículos 36° y 38° del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de CORPAC S.A, usted podrá interponer recurso impugnatorio, mediante carta dirigida a CORPAC S.A, dentro del plazo de quince días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente carta de respuesta.

Finalmente, conforme al numeral 2 del artículo 26° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de CORPAC S.A., notificamos la presente a través de la página web de la empresa a fin de garantizar su derecho al conocimiento oportuno de lo resuelto.

Atentamente,