

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo 2026

Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12322	Ignacio Suarez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el doble pago que se habría registrado en su tarjeta durante la compra de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	01/05/2026	14/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0482	Con fecha 05 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12323	Julio Romero	Página Web E. P.	Usuario cuestiona la falta de acceso con bicicleta al AIJC, por lo que solicita que se implemente dicha facilidad.	No competencia	02/05/2026	15/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0485	Las decisiones vinculadas a la infraestructura vial y al diseño del sistema de transporte público para acceder al nuevo AIJC corresponden al ámbito de competencia del MTC. En ese sentido, la habilitación de ingreso con bicicleta únicamente puede concretarse luego e construido el Punte Santa Rossa, cuya implementación es de entera responsabilidad del Estado peruano.
12324	Carlos Segura	Página Web E. P.	Pasajera señala que registró mal los datos durante la compra de su tickets TUUA en conexión por lo que solicita la devolución	Facturación o cobro	04/05/2026	05/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0465	Los tickets de la TUUA adquiridos en nuestra página web pueden ser utilizados con normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos que se hayan registrado el día de la compra, toda vez que dicha información es únicamente referencial.
12325	Jacqueline Raquel Alarcon Flores	Libro de Reclamos	Pasajera señala que el 15 de abril cruzó por los controles y tardaron en inspeccionar su equipaje por los tomografos, luego lo llevaron a otra zona donde la señorita a cargo, no respetó el orden de las bandejas. Solicita que se mejore el servicio.	Calidad y oportuna prestación del servicio	01/05/2026	19/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0503	Luego del análisis correspondiente, se identificó que el personal asignado a la inspección secundaria de los equipajes no mantuvo la revisión secuencial de las bandejas, por atender a otra pasajera. En ese sentido, se viene reforzando en el personal para prevenir situaciones similares.
12326	Julixa Tarrillo Diaz	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el diseño de las butacas en la zona de embarque, lo cual habría provocado un incidente con otros pasajeros.	Otros	02/05/2026	18/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0495	El terminal cuenta con distintos tipos de butacas tanto en la zona comercial, como en las salas de embarque y su diseño responde a estándares internacionales
12327	Cho Chin Ooi	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención del personal de Avianca para la reprogramación de su vuelo.	No competencia	04/05/2026	05/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0464	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de AVIANCA para los fines pertinentes.
12328	Luiz Pedro Soares Mendes	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que unas camisetas que se encontraban en su equipaje de bodega se habrían perdido; por lo que solicita un resarcimiento.	No competencia	04/05/2026	05/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0463	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de LATAM AIRLINES para los fines pertinentes.
12329	Jhan Elvis Portal Vivanco	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por la orientación que le brindaron a su madre respecto a que podría esperar a que la recojan en vehículo en la vía que esta más próxima al terminal.	Información proporcionada a los usuarios	04/05/2026	18/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0496	Las vías vehiculares de acceso al aeropuerto se encuentran debidamente señalizadas, a fin de que los usuarios puedan orientarse y dirigirse hacia los distintos puntos de su interés. En este caso, la orientación brindada a la señora estuvo enfocada en que luego de que el vehículo se estacione donde corresponda sus familiares pueden acceder personalmente al terminal para contactarla.
12330	Geraldine Gabriela Flores	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su desacuerdo por la restricción de transportar unas mancuernas en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/05/2026	11/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0478	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no está permitido transportar mancuernas, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12331	Azucena Beatriz Trinidad Quispe	Página Web E. P.	Pasajera señala que el personal ubicado en la zona de lectura de tarjetas de embarque no le devolvió su DNI y que este hecho habría provocado que ella tenga que gestionar un formulario C4 para poder viajar, debido a que el personal no reconocía el incidente. Solicita que se mejoren los servicios y se tomen acciones con el personal.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/05/2026	18/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0512	Luego de verificar los hechos, se constató que el personal de manera involuntaria le entregó el DNI de la reclamante a otra pasajera. Lamentamos este incidente y hemos adoptado acciones para prevenir situaciones similares.
12332	Carmen Alvarez Velasquez	Página Web E. P.	Usuaría cuestiona el servicio de AERODIRECTO, debido a que no se estarían respetando los paraderos establecidos.	No competencia	06/05/2026	15/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0487	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12333	Florencia Husson	Correo electrónico	Pasajera señala que su maleta fue hurtada antes de abordar un bus que sale desde el aeropuerto. Solicita que se le brinden las imágenes sobre este hecho.	Otros	05/05/2026	18/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0498	Hemos revisado nuestros registros y no contamos con reporte sobre algún incidente similar que hay sido comunicado a nuestro personal de seguridad el 24 de abril. Cabe resaltar que hemos implementado diversas medidas para salvaguardar la integridad de los pasajeros dentro del terminal; sin embargo, cada pasajero debe ser responsable del cuidado de sus bienes. Con relación a su pedido, se le explicó que las imágenes son entregadas únicamente a las autoridades competentes.
12334	Cecilia Ayala Rojas	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por la orientación que le brindaron lo cual habría originado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/05/2026	19/05/2026	Infundado	C-LAP-2026-0506	En imágenes se evidenció que la reclamante levantó las cintas de los separadores de fila ubicados previo a los controles de seguridad y se dirigió al flujo doméstico siguiendo a otros pasajeros, pese a que tenía un vuelo internacional. Dentro de la sala de embarque siguió el flujo hacia el primer nivel y salió a la parte pública para volver a ingresar por la zona de lectura de tarjetas; accediendo a las 10:10 horas y su vuelo con destino a Madrid había concluido con su proceso de embarque.
12335	Pilar Guzman Espinoza	Libro de Reclamos	Pasajera señala que sufrió una caída en la rampa del aeropuerto y solicita un resarcimiento económico por este hecho.	Atención médica de emergencias	05/05/2026	21/05/2026	Infundado	C-LAP-2026-0509	Luego de revisar las imágenes se identificó que el desafortunado incidente se originó por la forma en que se colocó el coche portaequipajes en la rampa, la cual fue reubicada de forma horizontal por uno de sus acompañante y luego se atascó provocando la caída de la reclamante. Cabe resaltar que contamos con señalética sobre el uso adecuado de los coches.
12336	Carolina Bermudez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	06/05/2026	11/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0474	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.
12337	Fernando Gustavo Llamosas Robles	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención del personal de seguridad. Solicita que se cambien los guantes con cada inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0527	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal de seguridad cumplió con realizar la inspección física que correspondía al equipaje del reclamante, sin que se haya evidencia algún tipo de trato inadecuado. Asimismo, en atención a su pedido, el personal realizó el cambio de guantes previo a la inspección, sin que este accionar represente que los guantes se hubieran encontrado sucios, toda vez que estos son reemplazados con la periodicidad que corresponde.
12338	Karin Vanessa Mendoza Mamani	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la atención brindada por el personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA lo cual habría originado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/05/2026	20/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0505	Con fecha 08 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante se le indicó que venimos recomendando a todos los pasajeros presentarse en el terminal aéreo con al menos 2 horas de anticipación a la salida de su vuelo doméstico para prevenir eventuales contingencias

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo 2026

Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12339	Fernando Gonzalez	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexiones , pero registró los datos errados de su familiar:	Facturación o cobro	07/05/2026	11/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0476	Los tickets de la TUUA adquiridos en nuestra página web pueden ser utilizados con normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos que se hayan registrado el día de la compra, toda vez que dicha información es únicamente referencial.
12340	William melendrez ojeda	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención poco apropiada que recibió por parte del personal del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/05/2026	14/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0483	Con fecha 08 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12341	Gabriel Inocencio	Correo electrónico	Pasajera solicita la devolución del pago de la TUUA que se realizó doble en su tarjeta.	Facturación o cobro	07/05/2026	22/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0511	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizará la devolución correspondiente, la cual será confirmada por correo electrónico.
12342	Gustavo Augusto Huertas Mogollón	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un destornillador en su equipaje de mano.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/05/2026	15/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0486	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar destornillador, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12343	Roberto di Marco	Correo electrónico	Pasajero señala que la información publicada en la web del aeropuerto habría sido inexacta en relación a hora real de aterrizaje.	Información proporcionada a los usuarios	08/05/2026	15/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0488	Con fecha 08 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le indicó que contamos con una central telefónica para atender las consultas de los usuarios, a través el número 517-3500.
12344	Cryss Samanta Silvano Esteban	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la restricción de llevar una batería en su equipaje de bodega	No competencia	08/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0491	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de AVIANCA para los fines pertinentes.
12345	Christian Gutierrez	Página Web E. P.	Pasajero señala que no habría encontrado suficientes bebederos de agua en el terminal.	Otros	08/05/2026	20/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0507	El Nuevo AIJC cuenta con más de 20 bebederos de agua a disposición de los viajeros.
12346	Binnui Navarro Nava	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por alatencción que le brindó el personal de World Exchange.	No competencia	09/05/2026	14/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0481	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspediente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa World Exchange para las acciones pertinentes.
12347	Debbie del Carmen Menendez Bayona	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal en la zona de lectura de la TUUA.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/05/2026	27/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0528	Luego de revisar los hechos, se identificó que el familiar de a reclmante tenía problemas para que la imagen de su celular sea reconocida en el sistema de lectura de su tarjeta de embarque; motivo por el cual asignaron a otra persona del equipo operativo para asistirlo; facilitando su ingreso; a pedido del colaborador que la atendió inicialmente.
12348	José valladares Cáceres	Libro de Reclamos	Pasajero señala que sus audífonos se dañaron en el Puesto de Control de Seguridad. Solicita que se le reconozca el monto que gastó por sus audífonos	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/05/2026	28/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0529	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12349	Leonor de los milagros Cáceres Ordoñez	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la atención que recibió por parte del personal de seguridad, al momento en que le solicitaron retirarse el calzado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/05/2026	25/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0524	Luego de revisar los hechos, se verificó que la reclamante activó el pórtico detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado.En ese contexto, podemos concluir que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspección aplicables por la autoridad aeronáutica.
12350	Enelyn Salazar Razuri	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por las condiciones de los puntos de carga de los puertos USB que se encuentran en la zona de embarque.	Otros	10/05/2026	22/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0513	Nuestro personal de Mantenimiento viene haciendo las gestiones para mantener operativos los puertos USB que menciona en el reclamo.
12351	Luis Carlos Garrido Lecca Ganoza	Correo electrónico	Usuario manifiesta su incomodidad por ala tencón que le brindaron a su esposa e hija, luego de dsembarcar de un vuelo internacional; debido a que se habrían tardado más de 40min en entregarle el coche de la bebe.	No competencia	08/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0493	Las aerolíneas son responsables de gestionar la devolución de coches y sillas de ruedas en la puerta del avión para aquellos pasajeros que requieran una asistencia especial, lo cual se realiza sin participación alguna de nuestro personal. No obstante, hemos trasladado su comunicación a las líneas aéreas en general, toda vez que no logramos identificar con que línea aérea viajaron sus familiares.
12352	Oswaldo Tito Quilca	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la retención de una navaja que es un recuerdo personal.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/05/2026	13/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0480	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas o réplicas de objetos punzo cortantes, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12353	Soledad Cintya Huayllaquispe Minchola	Libro de Reclamos	Pasajera señala que perdió su vuelo debido a una orientación errada del personal ubicado en el Módulo de Informes.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/05/2026	28/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0530	Según consta en nuestros registros, el personal cumplió con indicarle que debía contactar con su aerolínea para validar la reprogramación de su vuelo. Afirmando que todos los pasajeros deben presentarse en el aeropuerto con 3 horas de antelación a la salida programada del vuelo.
12354	Ricardo Juárez	Mesa de Partes de E. P.	Pasajero solicita que se reserven los video sobre el accidente que sufrió con un vehículo eléctrico dentro del AIJC.	Otros	11/05/2026	01/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0547	Las imágenes registradas en nuestro CCTV sobre el incidente acontecido con el Sr. Juarez se encuentran amacénadas y resguardadas en nuestros archivos digitales, a fin de atender cualquier eventual requerimiento de las autoridades competentes. Cabe resaltar que este pedido no califica como reclamo, por lo que corrponde declararlo improcedente.
12355	Alexander Morrison	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la reprogramación de su vuelo	No competencia	11/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0494	Los procesos de reprogramación de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de DELTA para los fines pertinentes.
12356	Wilder Saldaña	Mesa de Partes de E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la deficiencia en el servicio de buses AERODIRECTO	No competencia	09/05/2026	13/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0479	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12357	Blima Ludmir	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por no encontrar la oficina de Tax Free en la zona pública del AIJC.	No competencia	11/05/2026	20/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0508	El Servicio de Devolución de Impuestos para Turistas está a cargo del personal de la SUNAT. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo. No obstante, hemos derivado el caso al administrador de SUNAT en el AIJC para las acciones pertinentes.
12358	Betsy Moscoso Rojas	Página Web E. P.	Pasajera señala que LAP debería permitir que se utilicen coches en la zona de embarque para facilitar el traslado de los equipajes.	Otros	11/05/2026	27/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0525	Los coches portaequipajes están ubicados en los flujos de llegada y salida, considerando únicamente el traslado de los equipajes de bodega. En ese sentido, se preciso que cada aerolínea maneja sus protocolos para el limite del peso de los equipajes de bodega; por consiguiente, es responsabilidad de los pasajeros informarse sobre estas restricción para evitar cargar un peso mayor al permitido.
12359	Oscar Inai Orellana	Correo electrónico	Pasajero señala que sus lentes se dañaron durante la inspección de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/05/2026	28/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0531	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12360	René León	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la atención poco apropiada que recibió en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-544	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA cumplió con orientar a los viajeros sobre el flujo que debían seguir para un mejor ordenamiento; por consiguiente, no hemos enontrado evidencia de un supuesto maltrato.
12361	José Salazar	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que recibió durante la inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-544	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante colocó sus pertenencias para ser inspeccionadas en el tomografo y el coche de su bebe pasó por una inspección física, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los procesos de inspección establecidos.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo 2026

Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12362	Devan Gormley	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención recibida por parte del personal del Duty Free.	No competencia	13/05/2026	19/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0500	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e inspediente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.
12363	MARITA ISABEL VIGO BARRIOS	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que le brindó un conductor de los vehículos eléctricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/05/2026	22/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0510	Con fecha 15 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, debemos resaltar que el servicio de vehículos eléctricos está enfocado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida
12364	Mario Poblete	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la TUUA en conexión debido a que no habría recibido infomación previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	14/05/2026	15/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0484	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.
12365	María Chavarría Barroz	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la falta de señalización hacia la zona de embarque	Información proporcionada a los usuarios	13/05/2026	18/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0492	El aeropuerto cuenta con sealización, pantallas informáticas y módulos de informes para atender las onultas de los pasajeros dentro de la zona de embarque. Asimismo, no debe perderse de vista que los pasjeros deben acceder a la zona de embarque con la debida antelación para prevenir contingcias en sus vuelos.
12366	Ninoska Alvarez Guzman	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la atención que le brindaron a su menor hijo diagnosticado con autismo	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/05/2026	02/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0557	Luego de revisa los hechos, se identificó que el proceso de inspección realizado se ejecutó conforme a los protocolos establecidos, sin que se evidencia algún trato inadecuado al menor, toda vez que la inspección se realizó en todo momento en presencia de sus familiares.
12367	Ana María Tristán	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta que su vuelo con detino a talara salió demorado por culpa del aeropuerto.	No competencia	14/05/2026	19/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0501	Luego de revisar los hechos, se identificó que el vuelo LA2255 estuvo demorado por temas de mantenimiento de aeronave, lo cual es ajeno a los procesos del aeropuerto.
12368	Claudio Alberto González Rojas	Correo electrónico	Pasajero solicita la devolución del pago de la TUUA en conexión, debido a que su vuelo se canceló y no realizó en tránsito en Lima.	Facturación o cobro	14/05/2026	27/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0526	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12369	DAVID TEODOSIO ALANYA OCHOA	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la demora en el control de seguridad, lo cual habría originado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/05/2026	29/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0532	Con fecha 19 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12370	ANDREY LUIZ ELIAS	Página Web E. P.	Pasajera señala que su equipaje llegó roto, por lo que solicita un resarcimiento.	No competencia	15/05/2026	18/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0490	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de LATAM AIRLINES para los fines pertinentes.
12371	Daniel Rojas	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad debido a que el personal de seguridad no habría reflejado una actitud proactiva para facilitar el acceso al terminal a una señora con una lesión en el tobillo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	16/05/2026	29/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0537	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, se identificó que el personal que nos menciona en el reclamo debió haber facilitado el acceso de la pasajera, tomando en cuenta su lesión. En ese sentido, hemos adoptado las acciones correspondientes.
12372	Katherine Pflucker Guzmán	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona que perdió su vuelo debido a la congestión que se generó en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/05/2026	04/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0517	Luego de revisa los hechos, se verificó que la reclmaante accedió a la zona de embarque a las 09:49 horas y siguió el flujo regular culminando su proceso de inspección a las 10:38 horas, cuando su vuelo estaba programado para salir a las 10:40 horas. Cabe resaltar que se recomienda a los viajeros presentarse en el terminal con anticipación para realizar los controles y prevenir eventuales contongencias.
12373	Florencia Dorto Lorences	Correo electrónico	Pasajera señala que registró mal los datos durante la compra de 3 tickets TUUA en conexión por lo que solicita la devolución	Facturación o cobro	15/05/2026	19/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0502	Los tickets de la TUUA adquiridos en nuestra página web pueden ser utilizados con normalidad dentro de los tres (3) meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos que se hayan registrado el día de la compra, toda vez que dicha información es referencial.
12374	Moisés Tacsu Huamán	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona el procedimiento de hallazgos señalando que considera inaceptable que hayan desechado sus chocolates y una bolsa con chifle.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0533	Luego de revisar los hechos, se constató en imágenes que los artículos que menciona fueron desechados inmediatamente, toda vez que no califican para custodia.
12375	Aline Carolina Aguinaga Gomes	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el daño que sufrieron sus audífonos en el control de seguridad. Solicita el reconocimiento de su bie.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/05/2026	20/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-504	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12376	Fredy Muuguia Lopez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la inspección que le realizaron a su menor hijo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0539	Luego de revisar los hechos, se constató que el menor activó el pósito por lo que correspondía una inspección aleatoria, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los protocolos establecidos.
12377	Yesenia Gomez	Correo electrónico	Pasajera señala que habría recibido un trato poco apropiado en el control de seguridad, lo cual habría provocado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/05/2026	22/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-015	Con fecha 18 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12378	Santiago Hernandez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la demora en los procesos de control de migraciones y refiere su malestar por la falta de aire acondicionado en el bus que los traslado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/05/2026	02/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0553	Los procesos de control migratorio están a cargo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, por lo que se trasladó este punto del reclamo. Por otro lado, se le indicó que la medida aplicada obedece a la acumulación de pasajeros en el área de Migraciones; sin embargo, lamentamos que el bus que nos menciona hubiera presentado problemas con el aire acondicionado.
12379	Alejandro Miranda Soldevilla	Libro de Reclamos	Tripulante cuestiona la inspección de su equipaje en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	18/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0534	Luego de revisar los hechos, se determinó que el equipaje del señor excedía las medidas permitidas para equipaje de mano, motivo por el cual correspondía una inspección manual de su equipaje.
12380	Andrea Renatta Olivares Revollo	Página Web E. P.	Pasajera señala que el pesonal que conduce los vehículos eléctricos no le permitió utilizar el servicio, pese a que ella identificó a personas que no tenían condición de preferencial.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/05/2026	29/05/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0535	Con fecha 20 de mayo, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, debemos resaltar que el servicio de vehículos eléctricos está enfocado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida
12381	Ricardo Juárez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que recibió luego del incidente con un vehículo eléctrico el 09 de mayo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/05/2026	01/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0548	Tomando en cuenta el evento suscitado, el personal médico del aeropuerto brindó la atención correspondiente y se coordinó el traslado del paciente a la Clínica Bellavista Auna. Asimismo, hemos procedido a activar a la empresa aseguradora para las coordinaciones correspondientes.
12382	Augusta Leveau	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomoidad por a atención que recibió por parte del persona de Air France.	No competencia	20/05/2026	25/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-516	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de AIR FRANCE para los fines pertinentes.
12383	Natalia España	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el uso de las puertas electrónicas en el control migratorio.	No competencia	20/05/2026	25/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-518	El control migratorio esta a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones; y dicho proceso se realiza sin intervención alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos derivado el caso al personal de Migraciones en el AIJC.
12384	Daniel Maldonado	Correo electrónico	Pasajero señala que se habría realizado un cobro doble en su tarjeta, al momento en que intentó realizar el pago de la TUUA por la web.}	Facturación o cobro	20/05/2026	26/05/2026	Concluido por desistimiento	-	El 21 de mayo de le solicitó información adional al reclamante para atender adecuadamente el reclamo. Frente a ello el reclamante contestó indicando que no contaba con la documentación solicitada, por lo que consideraba por finalizado el trámite
12385	Alexandre Biscaia	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA para pasajeros en conexión, toda vez que no habría recibido inoración previa.	Facturación o cobro	21/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0520	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo 2026

Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12386	Danny Torres	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por el acceso al aeropuerto y señala que considera inaceptable el tráfico que se genera al salir del terminal.	No competencia	21/05/2026	29/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0538	Las decisiones vinculadas a la infraestructura vial y al diseño del sistema de transporte público para acceder al nuevo AIJC corresponden al ámbito de competencia del MTC.
12387	Carmen Elizabeth Zuzanibar Saavedra	Libro de Reclamos	Pasajera señala que perdió su vuelo por indicaciones del personal del aeropuerto y cuestiona la señalización en el terminal.	Información proporcionada a los usuarios	20/05/2026	03/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0556	Según nuestros registros, la reclamante contactó con personal de seguridad a las 20:11 horas y la orientaron hacia el punto de recarga de celulares más cercano, donde permaneció hasta las 20:40 horas; sin tomar en cuenta que su vuelo estaba programado para salir a las 20:30 horas. Cabe resaltar que el terminal se encuentra debidamente señalizado, por lo que no podemos asumir responsabilidad por la pérdida de su vuelo.
12388	Marcela Carranza Morante	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su malestar por el servicio de buggies	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0540	Los vehículos eléctricos ubicados en el AIJC están enfocados en brindar el servicio de traslado para personas con necesidades especiales, es decir aquellas con movilidad reducida, adultos mayores, embarazadas y otros.
12389	Nick Martell-Bundock	Correo electrónico	Pasajero señala que los productos que adquirió en el duty free le fueron retenidos cuando llegó a su destino, por lo que considera que deberían devolverle lo que pagó por no dejárselos con el sello que corresponde	No competencia	21/05/2026	29/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0542	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e independiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.
12390	Marcelo Leonard	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA para pasajeros en conexión.	Facturación o cobro	22/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0521	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha.
12391	KOM CORPORATION SRL	Página Web E. P.	Agencia de viajes solicita la emisión de factura por la compra del pasaje realizado a nombre del señor Otiniano, con la compañía Jet Smart.	No competencia	23/05/2026	26/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0519	Las aerolíneas son responsables de emitir los comprobantes de pago que correspondan por los servicios que le brindan a sus clientes. En ese sentido, el caso fue derivado a Jet Smart para las acciones pertinentes.
12392	Cesar Aparcana	Página Web E. P.	Pasajero señala que no existen suficientes cajas de pago para el servicio de playa de estacionamiento.	Calidad y oportuna prestación del servicio	23/05/2026	05/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0562	Contamos con 11 cajas de pago ubicadas en distintas zonas estratégicas del terminal. De igual manera venimos promoviendo el uso del aplicativo de APPARKA como medio de pago digital y sin contacto.
12393	Daiana Brenda Gauna	Página Web E. P.	Pasajera solicita la devolución del pago de 3 tickets TUUA en conexión que realizó debido a que su vuelo se canceló	Facturación o cobro	23/05/2026	02/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0549	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizará la devolución correspondiente, la cual será confirmada por correo electrónico.
12394	Rosa Morales	Página Web E. P.	Usaria manifiesta su incomodidad por la atención que recibió una persona de tercera edad en la zona control de tarjetas de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/05/2026	02/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0554	En aquellos casos en que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contar con una carta de poder simple para interponer y tratar el reclamo. Sin embargo, dicho documento no ha sido remitido a la fecha.
12395	Leonardo Iturrizaga	Página Web E. P.	Usuario señala que estacionó su vehículo por error en la zona de larga estancia y considera injusto que le hayan cobrado el tiempo completo cuando solo permaneció menos de 2 horas.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/05/2026	05/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0563	La playa de estacionamiento se encuentra debidamente señalizada para atender las distintas necesidades de nuestros usuarios. La información sobre las condiciones de larga y corta estancia se encuentran disponibles en el terminal y en nuestra página web. NO obstante, como el reclamante ha acreditado el pago que realizó, hemos decidido excepcionalmente atender su pedido.
12396	Jose Luis Rodriguez Alvarez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la orientación que le brindó el personal ubicado en el Módulo de Informes, lo cual habría originado la pérdida de su vuelo. Solicita que se reconozcan los gastos en los que debió incurrir.	Información proporcionada a los usuarios	24/05/2026	05/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0564	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante. El reclamo ha sido atendido consolidando los reclamos N°12396_12397_12402, tomando en cuenta que están asociados al mismo evento.
12397	Jose Luis Rodriguez Alvarez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la orientación que le brindó el personal ubicado en el Módulo de Informes, lo cual habría originado la pérdida de su vuelo. Solicita que se reconozcan los gastos en los que debió incurrir.	Información proporcionada a los usuarios	24/05/2026	05/06/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0564	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante. El reclamo ha sido atendido consolidando los reclamos N°12396_12397_12402, tomando en cuenta que están asociados al mismo evento.
12398	Xiomara Karolina López Flores	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA que debió realizar por salir a la parte pública para realizar un trámite en el INTERBANK, y refiere que nadie la habría orientado adecuadamente.	Facturación o cobro	25/05/2026	07/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0565	Todo aquel pasajero que abandona la zona restringida por una causal que no forma parte de las causales de revalidación, le corresponde realizar el pago de la TUUA previo a su reingreso. Por otro lado, se le indicó que contamos con un módulo de informes en la zona pública, a fin de que los usuarios puedan absolver sus dudas, previo a su ingreso a la zona de embarque.
12399	Zulma Marta Jacquet	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por el doble pago que se habría registrado en su tarjeta durante la compra de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	22/05/2026	08/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0565	Con fechas 26 de mayo y 02 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12400	Jessica Millones Cherres	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona que el personal de la zona de lectura de la TUUA fue responsable de la pérdida de su DNI. Refiere que este hecho provocó la pérdida de su vuelo; por lo que solicita un resarcimiento.	Calidad y oportuna prestación del servicio	23/05/2026	10/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0580	Luego de verificar los hechos se identificó que la reclamante perdió su DNI en un lugar distinto al que menciona en su reclamo, el mismo que le ha sido devuelto. Por lo expuesto no podemos asumir responsabilidad por la pérdida de su vuelo.
12401	Ernesto Huancachoque Arce	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pedido de retiro de calzado en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/05/2026	29/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0536	Luego de revisar los hechos, se verificó que la reclamante activó el pórtico detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado. Cabe resaltar que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspección aplicables por la autoridad aeronáutica.
12402	José Luis Rodríguez	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la orientación que le brindó el personal ubicado en el Módulo de Informes, lo cual habría originado la pérdida de su vuelo. Solicita que se reconozcan los gastos en los que debió incurrir.	Información proporcionada a los usuarios	24/05/2026	05/06/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0564	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante. El reclamo ha sido atendido consolidando los reclamos N°12396_12397_12402, tomando en cuenta que están asociados al mismo evento.
12403	Ingrid Aguirre Acuña	Libro de Reclamos	Pasajera señala que se encuentra en desacuerdo por la restricción de transportar unos termómetros en el control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/05/2026	03/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0555	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no está permitido transportar termómetros de mercurio, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12404	Gabriel Delgado De La Mata	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el daño que sufrieron sus audífonos en el Puesto de Control de Seguridad. Solicita unos audífonos nuevos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/05/2026	29/05/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0541	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12405	Jhon Alexander Campos Chavez	Derivados de OSITRAN	Pasajero cuestiona la congestión en el control migratorio, lo cual habría originado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/05/2026	10/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0581	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante ingresó por la zona de lectura de la TUUA a las 08:32 horas y su vuelo estaba programado para salir a las 09:10 horas. Cabe resaltar que se viene reorientando a los pasajeros pasar los controles con la debida antelación para prevenir eventuales contingencias. En este caso, el control de seguridad se aplicó en base a los protocolos establecidos, tomando en cuenta que en dicho rango de tiempo se presentó un volumen considerable de viajeros.
12406	Olivia	Página Web E. P.	Pasajero señala que ha percibido un olor desagradable en el recinto de Miraciones llegadas. Asimismo, manifiesta su malestar por la concentración masiva de personas en migraciones.	Calidad y oportuna prestación del servicio	25/05/2026	10/06/2026	Infundado	-	Luego de revisar nuestros registros, se verificó que el 29 de abril, fecha en la que se precisa en el reclamo, no se ha presentado ningún repite sobre alguna incidencia como la descrita. No obstante, nuestro equipo de Mantenimiento viene realizando una supervisión permanente al funcionamiento de los equipos e instalaciones, cumpliendo con los trabajos programados desde el inicio de operación de este terminal. Con relación a la asignación de horarios para el aterrizaje de aeronaves, se le indicó que la gestión de tránsito aéreo esta sujeta a la aprobación de la DGAC.
12407	Sandro Avendaño Candía	Página Web E. P.	Pasajero señala que su teclado se dañó durante la inspección de seguridad. Solicita un resarcimiento.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/05/2026	10/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0575	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12408	Luis Barrantes	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por el estacionamiento de vehículos en zonas no autorizadas y solicita que Lima Airport tome acciones.	Otros	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0585	Nuestro equipo operativo mantiene un monitoreo permanente de las vías principales y auxiliares del aeropuerto, a través de nuestro Centro de Control, complementado con patrullajes continuos mediante unidades de seguridad, contando con el apoyo de la PNP y la presencia de la ATU; lo cual se evidenció el día de los hechos.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Mayo 2026

Caso	Usuario	Medio de presentación	Motivo del reclamo	Materia o naturaleza del reclamo	Fecha de recepción	Fecha de cierre	Estado de resolución	Número de carta que resuelve el reclamo	Conclusión
12409	Moreira Lucas	Correo electrónico	Pasajera señala que compro tickets TUUA en conexión, pero registro de forma errada algunos datos y considera que puede tener inconvenientes al llegar a Perú.	Facturación o cobro	25/05/2026	26/05/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0523	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compra de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectaran su paso por el flujo de control.
12410	Martin Rust	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención que recibió por parte del personal de Migraciones.	No competencia	26/05/2026	26/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0522	El control migratorio esta a cargo del personal de la Superintendencia Nacional de Migraciones; y dicho proceso se realiza sin intervención alguna de nuestra representada. En ese sentido, hemos derivado el caso al personal de Migraciones en el AIJC.
12411	Julio Acuña Montañés	Libro de Reclamos	Pasajero señala que los conductores de los carros eléctricos se niegan a trasladar a personas que no sean de tercera edad o con necesidades especiales.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	09/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0572	El Nuevo AIJC cuenta con un servicio de vehículos eléctricos destinado a facilitar el traslado de pasajeros con necesidades especiales hacia las distintas zonas estratégicas del terminal. Este servicio está orientado exclusivamente a personas con movilidad reducida, adultos mayores, pasajero con emergencias médicas y aquellos pasajeros que requieran asistencia especial en razón a una discapacidad sea esta visible o no visible.
12412	Vilma Elena Rocca Durand	Correo electrónico	Pasajera señala que sufrió una caída al momento en que ingresaba al terminal, lo cual se habría originado por el estado del coche y cuestiona la atención médica que le brindaron.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0596	Según se evidencia en imágenes, la caída de la señora se produjo debido a que su equipaje se deslizó por la parte inferior del coche, sin que ella lo advirtiera, tropezándose con dicho bulto. Posteriormente, las personas que la ayudaron llevaron sus cosas en el mismo coche que ella utilizó, quedando evidenciado que el coche funcionaba correctamente. La reclamante recibió la atención médica que correspondía, firmando el desestimiento de traslado a una clínica y decidiendo continuar con su viaje.
12413	Sebastián Alexis Guerrero Yáñez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA de conexiones a su menor hijo de 1 año, lo cual considera injusto.	Facturación o cobro	26/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0588	La TUUA en conexión INT - INT fue fijada mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-20205-CD-OSITRAN del 23 de noviembre del 2025 y se aplica desde el 07 de diciembre de 2025. Nuestra representada ha venido y viene difundiendo la aplicación de dicha tarifa a través de distintos canales, precisando los medios de pagos disponibles a la fecha; y dicho cobro aplica a todo pasajero, independientemente de su edad.
12414	STEFFANY YAHALY DIAZ JAVE	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que habría sido víctima de un hurto en el aeropuerto, por lo que solicita que le compartan las imágenes y atiendan el oficio de la PNP	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	11/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0581	Nuestro personal de seguridad colabora en la reserva de imágenes, a solicitud de la PNP. En este caso el oficio N°648-2026-DIRFRO-DIVPMPSPAP-COM.PENP-AIJC-SEINPOL fue atendido el 12 mayo, con la reserva de imágenes solicitadas.
12415	Jimena Garcia Quintana	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por los enchufes dentro del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0589	Nuestro equipo de mantenimiento viene haciendo las gestiones pertinentes para mantener operativos los puertos USB que se encuentran en la zona de embarque.
12416	Dojorti Zanettini Valeria	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por que su equipaje de bodega registado con LATAM no ha llegado dese hace varios días.	No competencia	28/05/2026	29/05/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0543	Los procesos de entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de AVIANCA para los fines pertinentes.
12417	Fernando Dextre Marín	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el daño que sufrió su saco en el control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0590	Luego de evaluar los hechos, hemos resuelto asumir únicamente el costo de limpieza de la prenda, tomando en cuenta que si hubo participación del personal en la manipulación previa de la bandeja, donde estaban sus pertenencias.
12418	Sergio Cortes	Página Web E. P.	Pasajero solicita la devolución del pago de la TUUA en conexión, debido a que su tarjeta registra un doble pago.	Facturación o cobro	28/05/2026	08/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0569	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12419	Goya María Evangelina	Página Web E. P.	Pasajera señala que se habría realizado un cobro adicional cuando adquirió la TUUA n conexiones.	Facturación o cobro	31/05/2026	15/06/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0586	Luego de revisar los hechos se ha considerado devolver el monto de los 03 tickets TUUA que la reclamante adquirió en nuestra plataforma digital, tomanedo en cuenta que no han sido utilizados, a la fecha.
12420	Francis Cuestas Rios	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención del personal del servicio de vehículos eléctricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	12/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0582	Según consta en nuestros registros, el reclamante intentó hacer uso del servicio de vehículos eléctricos y frente a su solicitud, el conductor del vehículo le explicó que dicho servicio está enfocado en el traslado de pasajeros con necesidades especiales; por consiguiente, tomando en cuenta que él no se encontraba en dicha condición, no podían prestarle el servicio.
12421	Hugo Ramiro Yanque Martínez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el estado de limpieza de los asientos dentro de la zona de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0592	La limpieza de nuestras instalaciones son un tema sumamente importante para Lima Airport, por lo cual se viene supervisando las actividades de limpieza, verificado que el día de los hechos se cumplió con la frecuencia establecida en la zona de embarque.
12422	Vicas Maria / Vicas Florin	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el doble pago que se habría registrado en su tarjeta durante la compra de la TUUA en conexiones.	Facturación o cobro	30/05/2026	05/06/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0560	Con fecha 03 de junio, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12423	Mary Ysabel	Correo electrónico	Pasajera cuestiona el servicio de vehículos electricos y refiere que debería colocarse toldo en el Boulevard	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/05/2026	09/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0570	Los vehículos eléctricos ubicado en el AIJC están enfocados en brindar el servicio de traslado para personas con necesidades especiales, es decir aquellas con movilidad reducida, adultos mayores, embarazadas y otros.
12424	Macia	Correo electrónico	Pasajera señala que compro tickets TUUA en conexión para 4 personas, pero registro de forma errada algunos datos y considera que puede tener inconvenientes al llegar a Perú.	Facturación o cobro	30/05/2026	01/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0546	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compra de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que los datos registrados en la web no afectaran su paso por el flujo de control.
12425	Juliana Negron Quiñones	Libro de Reclamos	Usuaría manifiesta su incomodidad por el accidente que sufrió una señora en la rampa mecánica, por lo que solicita conocer los protocolos de atención médica en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/05/2026	08/06/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0567	En aquellos casos en que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contar con una carta de poder simple para interponer y tratar el reclamo. Dicho documento no ha sido remitido a la fecha, por lo que no podemos pronunciarnos sobre este evento. No obstante, se le indicó que contamos con un servicio de atención médica de emergencias; el mismo que está enfocado en atender cualquier eventualidad que pueda presentarse con los viajeros, en busca de estabilizarlos para que puedan continuar con su viaje y en caso que la atención amerite traslado hacia el centro médico más cercano, se habilita una ambulancia para el traslado.
12426	Jorge Enrique Vásquez Bustamante	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el guía en los controles de seguridad, Solicita una mejor capacitación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/05/2026	15/06/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0591	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal de facilitación cumplió con explicarle que los objetos deben ir dentro de las bandejas, a fin de que los protocolos de inspección en los tomografos se realicen como corresponde.