

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Julio 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
12520	Yje	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la forma en que la atendió el personal que conducía uno de los vehículos eléctricos dentro del AJJC.	Información proporcionada a los usuarios	10/07/2026	10/07/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0658	Con fecha 01 de julio, 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.
12521	Ernesto Trincado	Página Web E. P.	Pasajera señala que su billetera se habría perdido durante la inspección de seguridad y solicita un resarcimiento por este hecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/07/2026	09/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0657	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, se identificó que la billetera del reclamante se cayó de la bandeja y posteriormente fue hallada por el personal de seguridad. En ese contexto, se le brindó el contacto del equipo de L&F (Hallazgos), a fin de coordinar la entrega de su bien.
12522	Edinson Mena	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el servicio de taxi que le ofrecieron en el AJJC, toda vez que le habrían exigido pagar un monto mayor al que había pactado inicialmente.	No competencia	14/07/2026	14/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0669	Lima Airport fomenta los servicios de taxi oficiales dentro del AJJC, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal y nuestra página web. No obstante, la ATU y la PNP cuentan con personal destacado para fiscalizar y tomar medidas de control con los vehículos que eventualmente ofrecen el servicio de taxi informal dentro del
12523	Lucas Daniel Capellan	Correo electrónico	Pasajero señala que sus lentes de medida se perdieron durante la inspección de seguridad. Solicita una investigación por este hecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/07/2026	14/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0673	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, se identificó que los lentes del reclamante cayeron fuera de la bandeja y posteriormente fueron hallados por el personal de seguridad. En ese contexto, se le brindó el contacto del equipo de L&F (Hallazgos), a fin de coordinar la entrega de su bien.
12524	Lucas Daniel Capellan	Correo electrónico	Pasajero señala que sus lentes de medida se perdieron durante la inspección de seguridad. Solicita una investigación por este hecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	01/07/2026	01/07/2026	Anulado por duplicidad	-	El caso fue atendido con la respuesta al reclamo registrado con el N°12523
12525	Quentin Missir	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el servicio de taxi que le ofrecieron en el AJJC. Solicita que se supervise mejor ese servicio.	No competencia	17/07/2026	17/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0695	Lima Airport fomenta los servicios de taxi oficiales dentro del AJJC, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal y nuestra página web. No obstante, la ATU y la PNP cuentan con personal destacado para fiscalizar y tomar medidas de control con los vehículos que eventualmente ofrecen el servicio de taxi informal dentro del AJJC. En ese sentido, no somos competentes para atender el pedido de la reclamante.
12526	Agustín Nerguizán	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el pago que le exigieron realizar por reingresar a la zona de embarque, pese a que su vuelo estuvo reprogrmdado por mal tiempo.	Facturación o cobro	14/07/2026	14/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0669	Luego de verificar los hechos, se identificó que el reclamante no debió realizar el pago de la TUUA, tomando en cuenta que este hecho esta considerado como causal de revalidación de la TUUA.
12527	Leslie Natali Benavente Villanueva	Página Web E. P.	Pasajera señala que se encuentra en desacuerdo con el pago de la TUUA que debió realizar luego de que por una emergencia debió salir a la parte pública.	Facturación o cobro	21/07/2026	21/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0702	Cuando un pasajero abandona la zona restringida por razones que no se encuentra contempladas como causal de revalidación, le corresponde realizar el pago previo a su ingreso, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal, así como en nuestra página web.
12528	Juan Sebastián Kidonis	Página Web E. P.	Tripulante cuestiona la atención que le brindó el personal de la TUUA en el flujo preferencial	Información proporcionada a los usuarios	14/07/2026	14/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0672	Los reclamos atendidos en esta plataforma están enfocados en los servicios que se ponen a disposición de los pasajeros, como usuarios finales. No obstante, hemos realizado las verificaciones pertinentes y se verificó que la orientación brindada por el personal al tripulante que presentó este reclamo buscaba mantener el orden en el flujo de control; por consiguiente, se le explicaron las medidas adoptadas.
12529	Karen Lorena Chauca Espinoza	Página Web E. P.	Pasajera señala que su cartera se dañó en el Puesto de Control de Seguridad, solicita el resarcimiento correspondiente.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/07/2026	16/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0684	Luego de realizar la verificación pertinente, se ha decidido atender el pedido de la reclamante.
12530	Martha Eliana Escuadra Sanchez	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la falta de baños para mascotas dentro del Nuevo AJJC. Solicita que se realice esa implementación a la brevedad.	Otros	14/07/2026	15/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0681	Existen supuestos establecidos para la atención de reclamos a través de este canal de atención. En este caso el motivo que menciona la reclamante no se encuentra contemplado; sin embargo su sugerencia ha sido derivada a las áreas pertinentes para su evaluación.
12531	Jonathan Cespedes Fuentes	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la falta de acceso y salida peatonal o con bicicletas al Nuevo AJJC, toda vez que se estaría obligando a los usuarios a utilizar autos o buses.	No competencia	14/07/2026	14/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0676	Las decisiones vinculadas a la infraestructura vial y al diseño del sistema de transporte público para acceder al nuevo AJJC corresponden al ámbito de competencia del MTC. En ese sentido, la habilitación de ingreso con bicicleta únicamente puede concretarse luego de construido el Puente Santa Rossa, cuya implementación es de entera responsabilidad del Estado peruano.
12532	Leidy Yojanna Alfonso Medina	Correo electrónico	Pasajera señala que habrían utilizado su tarjeta para hacer compras, luego de que ella realizó el pago de la TUUA por la plataforma virtual.	Facturación o cobro	22/07/2026	22/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0707	La plataforma de pago de la TUUA únicamente conserva los 4 últimos dígitos de la tarjeta registrada. Asimismo, nuestra representada cumple con el tratamiento de la información personal de los usuarios en conformidad a lo establecido en la Ley aplicable. Por consiguiente, no existen elementos objetivos para atribuirnos responsabilidad por la situación que refiere.
12533	Debora Mendez	Página Web E. P.	Pasajera señala que le vendieron un producto cerca de la fecha de vencimiento en una de las tiendas del Duty Free.	No competencia	14/07/2026	14/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0674	Los establecimientos comerciales que operan en el AJJC 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.
12534	Cynthia Juan	Página Web E. P.	Pasajera solicita la devolución de la TUUA que le cobraron doble en su tarjeta	Facturación o cobro	17/07/2026	17/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0693	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.
12535	Alicia Cristina Viera Suxe	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su disconformidad por el retraso en la salida de su vuelo, operado por Sky Airlines.	No competencia	21/07/2026	21/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0701	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 SKY Airlines para los fines pertinentes.
12536	Javier Reyes Diaz	Libro de Reclamos	Pasajero señala que no esta deacuerdo en que le impidan llevar una navaja multiusos que fue un recuerdo familiar.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/07/2026	15/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0683	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 multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Julio 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
12537	Guadalupe Farkas	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron durante la inspección de una caja que contenía un parlante	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/07/2026	15/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0679	Todo artículo que lleve un pasajero debe ser inspeccionado antes de ingresar a la zona de embarque. En ese contexto la caja que llevaba el reclamante fue inspeccionada en base a los protocolos establecidos.
12538	Alicia serrano	Libro de Reclamos	Pasajera señala que se encuentra en desacuerdo en que no le hayan permitido llevar consigo 9 encendedores en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/07/2026	15/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0682	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 solo esta permitido transportar un encendedor para uso personal. En ese contexto, de los 11 encendedores que usted llevaba, el personal procedió a devolverle 2, tomando en cuenta que se encontraba con su esposo.
12539	Dragan Caceres	Libro de Reclamos	Pasajero señala que sus audífonos se dañaron en el control de seguridad, debido a que el personal lo habría obligado a colocarlos dentro de la bandeja.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/07/2026	24/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0808	Luego de realizar las verificaciones pertinentes se identificó que el reclamante estaba siendo asistido por personal de la aerolínea, quien lo llevaba en una silla de ruedas y fue esa persona quien le indicó que coloque sus objetos en la bandeja, acomodando sus pertenencias dentro de dicho bandeja previo a la inspección, sin que nuestro personal hubiera tenido contacto alguno con el reclamante, previo al incidente. No obstante, tomando en cuenta los hechos, hemos decidido atender el pedido de reparación de los audífonos del reclamante.
12540	Jorge Derteano	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de llevar unas cuchillas pequeñas para cortar hojas, la cual se encontraba en el equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/07/2026	14/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0675	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 objetos puntiagudos que puedan provocar lesiones, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12541	Fredy Steve Veliz Neira	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago que debió realizar por haber salido a la parte pública para registrar su equipaje de bodega, lo cual no fue previamente informado por el personal en la zona de control de tarjetas de embarque.	Información proporcionada a los usuarios	20/07/2026	20/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0700	Las condiciones aplicables a los equipajes de mano son difundidas por las compañías aéreas. En ese sentido, los pasajeros deben revisar las dimensiones permitidas antes de ingresar a la zona de embarque, toda vez que el personal de la zona de lectura de tarjeta de embarque tiene como función principal verificar que los datos del pasajero coincidan con su documento de identidad, antes de permitir su ingreso a la zona de seguridad restringida. En ese contexto, el pago que debió realizar el reclamante por reingresar, luego de que observaron el tamaño de su equipaje en los controles fue el que correspondía.
12542	Natalia Sabioncello	Página Web E. P.	Pasajera señala que está en desacuerdo con el pago de la TUUA para pasajeros en conexiones.	Facturación o cobro	15/07/2026	15/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0680	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.
12543	Luz Cardenas Quispe	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la restricción de llevar una tijera en su equipaje de mano	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/07/2026	17/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0694	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 el tipo de tijera que llevaa la reclamante, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12544	Guillermo Ernesto Montero Tovar	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de llevar un taladro atornillador dentro de su bolso de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/07/2026	14/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0677	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 el taladro que llevaba el reclamante, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12545	Gustavo Del Carpio Aliaga	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el retiro del calzado en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/07/2026	24/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0717	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.
12546	Roberto Gutiérrez Camarena	Página Web E. P.	Pasajero señala que el personal de Copa Airlines no le habría brindado ninguna atención especial, pese a que tardaron 3 horas en devolverle su equipaje.	No competencia	16/07/2026	16/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0688	Los procesos de custodia y 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 Copa Airlines para los fines pertinentes.
12547	João Carlos Mendes da Silva	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención recibida en uno de los locales que se encuentran en el aeropuerto.	No competencia	16/07/2026	16/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0685	Los establecimientos comerciales que operan en el AJC 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.
12548	Luis Fernandez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la emanación de olores desagradables en los servicios higiénicos, cuestiona que los extractores no estarían funcionando correctamente.	Otros	27/07/2026	30/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0720	Luego de revisar los hechos, se verificó que los equipos de extracción estaban funcionandoel día de los hechos; sin embargo, la incidencia detectada requirió la implementación de medidas adicionales. En ese sentido, se vienen reforzando las labores de supervisión y mantenimiento de los equipos.
12549	Tayfun Taskafa	Página Web E. P.	Pasajera señala que personal del aeropuerto no permitió que su esposo ingrese a territorio nacional.	No competencia	16/07/2026	16/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0687	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AJC son establecidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.
12550	Susana Mendoza Espejo	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodiad debido a que perdió unas gafas de sol en el control de seguridad	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/07/2026	24/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0711	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, se identició que las gafas della reclamante cayeron fuera de la bandeja y posteriormente fueron hallados por el personal de seguridad. En ese contexto, se le brindó el contacto del equipo de L&F (Hallazgos), a fin de coordinar la entrega de su bien.
12551	Camila Medina	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la demora en la salida de su vuelo con destino a Bogotá.	No competencia	16/07/2026	16/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0689	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 SKY Airlines para los fines pertinentes.
12552	Johanna Rosanna Moscoso Sulca	Página Web E. P.	Pasajera señala que el personal que labora para AeroDirecto le brinó una atención poco apropiada.	No competencia	21/07/2026	21/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0703	El servicio de Aerodirecto es administrado por empresas particulares 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.
12553	Ericka Altuna Reyes	Página Web E. P.	Pasajera señala que su acompañante (turista) recibió un trato poco apropiado por parte del personal de MIGRACIONES.	No competencia	24/07/2026	24/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0709	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AJC son establecidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.
12554	Cynthia Juan	Página Web E. P.	Pasajera solicita la devolución de la TUUA que le cobraron doble en su tarjeta.	Facturación o cobro	13/07/2026	13/07/2026	Anulado por duplicidad	-	El reclamo fue atendido con la respuesta al reclamo registrado con el N°12534
12555	Dickson Torres Peña	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la run power bank de 145WH en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/07/2026	14/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0678	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 145Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea
12556	Rafael Nolberto Hurtado Mena	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la inspección realizada a su equipaje de mano. Señala que el personal habría revuelto todas sus cosas, sin consideración alguna.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/07/2026	24/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0713	Durante la inspección de las pertenencias dle reclamante, se identificó que en su interior existía una tijera, por lo que correspondía realizar una inspección manual de su bolso, luego de verificar que la tijera cumpliera con las dimensiones establecidas se procedió a devolver el bolso al reclamante.
12557	Noé Granados Molina	Libro de Reclamos	Pasajero señala que su billetera se quedó atorada en el equipo de inspección y solicita la reparación de la misma.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/07/2026	24/07/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0715	Luego de realizar la verificación pertinente, se ha decidido atender el pedido del reclamante.
12558	Efrain Vega	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que recibió del conductor de los buggies, debido a que le habrían solicitado propina por el servicio.	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/07/2026	17/07/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0698	Con fecha 13 de julio, 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 informó que el servicio es gratuito y está enfocadp en brindar asistencia a personas con movilidad reducida, tercera edad, emergencias médicas y pasajeros que requieran una asistencia especial.
12559	Rafael Cypriano	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó la compra de 5 tickets TUUA a través de la web y que no logró utilizarlos, debido a que reprogramaron su conexión hacia México.	Facturación o cobro	03/08/2026	03/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0733	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.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Julio 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
12560	Mirian Godoy Ogalde	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA para los pasajeros en conexión, considera que esta medida es injusta.	Facturación o cobro	17/07/2026	17/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0696	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.
12561	Renato Sebastian Leon Correa	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería para cargar su celular.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/07/2026	24/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0716	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 111Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea
12562	Manuel Garcia	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que el personal de LATAM le brindó a su hijo, toda vez que no le permitieron embarcar y retuvieron indebidamente su DNI.	No competencia	24/07/2026	24/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0710	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 LATAM para los fines pertinentes.
12563	Beatriz Saiz	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la demora en los controles migratorios, luego de arribar de un vuelo.	No competencia	17/07/2026	17/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0691	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AIJC son establecidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.
12564	Leandro Lacoste	Correo electrónico	Pasajero señala que se encuentra en desacuerdo por el pago de la TUUA en conexión.	Facturación o cobro	17/07/2026	17/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0692	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.
12565	Rocio Chamorro	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA en conexión. Solicita un comprobante del pago que realizó para unos trámites de reconocimiento de gastos con su empresa.	Facturación o cobro	21/07/2026	21/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0704	El ticket de pago de la TUUA contiene todos los requisitos exigidos por la normativa para ser considerado un comprobante de pago válido. En ese contexto, dicho documento es el único emitido para acreditar el pago de la referida tarifa.
12566	Waldo Davidad Zuñiga Solis	Libro de Reclamos	Usuario manifiesta su incomodidad por las condiciones del acceso al aeropuerto y refiere que se viene presentando un tráfico vehicular con horas de espera incalculables.	No competencia	21/07/2026	21/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0705	Las obras de infraestructura que se desarrollan en los alrededores del AIJC son ejecutadas bajo la aprobación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - MTC. Asimismo, el control del tráfico vehicular esta a cargo de la PNP y la ATU. En ese sentido no tenemos competencia alguna sobre las obras y el tráfico vehicular que pueda generarse previo al acceso al AIJC.
12567	Elard Velásquez Obando	Libro de Reclamos	Pasajero señala que el coche de su bebe se habría dañado durante la inspección de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/08/2026	03/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0730	Luego de realizar la verificación pertinente se identificó que la inspección del coche se realizó en estricto cumplimiento de los protocolos establecidos, sin advertirse que se hubiera presentado algún daño a su bien durante el proceso de inspección realizado.
12568	Silvia Buckley	Correo electrónico	Pasajera señala que considera inaceptable el tráfico que se viene formando para acceder al aeropuerto, lo cual impacta en la imagen del país.	No competencia	30/07/2026	30/07/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0721	Las obras de infraestructura que se desarrollan en los alrededores del AIJC son ejecutadas bajo la aprobación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones - MTC. Asimismo, el control del tráfico vehicular esta a cargo de la PNP y la ATU. En ese sentido no tenemos competencia alguna sobre las obras y el tráfico vehicular que pueda generarse previo al acceso al AIJC.
12569	Francheska Ñaupari Medina	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el trato que recibió parte del personal que presta el servicio de buggies, toda vez que habría identificado un trato distinto hacia los pasajeros.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/08/2026	11/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0759	Luego de revisar los hechos, se identificó que el conductor del vehículo que menciona la reclamante accedió a trasladar a una pasajera quien aparentemente no reflejaba ninguna condición especial; sin embargo, dicha pasajera solicitó el servicio de traslado indicando que se encontraba embarazada, motivo por el cual el servicio se brindó en estricto cumplimiento de los protocolos establecidos
12570	Bryan Bazo B	Página Web E. P.	Uuario señala que habría ocurrido un incidente con un vehículo rojo, cuando él se encontraba en su vehículo. Solicita sanción para el personal.	Otros	24/07/2026	24/07/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0714	Con fecha 21 de julio, 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.
12571	Mirian Zúñiga Vega	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/08/2026	04/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0735	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 110Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea
12572	Miguel Rengifo	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	05/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0740	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 160Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea
12573	Sergio Byron Morera Julca	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la pérdida de sus audífonos durante el proceso de inspección de seguridad. Solicita la devolución de sus audífonos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/08/2026	13/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0763	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, se identificó que los audífonos del reclamante se quedaron atorados dentro del equipo, motivo por el cual el personal no logró recuperarlos el mismo día de los hechos. En ese contexto, hemos decidido atender el pedido de la reclamante.
12574	Gerandine del Rosario Poycon Trillo	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron en la zona de lectura de tarjetas de embarque, debido a que no le permitieron ingresar con el equipaje que llevaba consigo.	Información proporcionada a los usuarios	27/07/2026	13/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0718	Tomando en cuenta las dimensiones del equipaje que llevaba la reclamante el personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA logró advertir que este excedía el tamaño permitido, motivo por el cual le explicaron a la reclamante que debía registrar su equipaje con la compañía aérea, toda vez que este califica como equipaje de bodega.
12575	Giancarlo Reyes	Libro de Reclamos	Pasajero señala que su artículo se dañó durante el proceso de inspección de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	07/08/2026	07/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0748	Luego de realizar la verificación pertinente, se ha decidido atender el pedido del reclamante.
12576	Maria Bravo Bellido	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/08/2026	13/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0764	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 111Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea
12577	Silvia Patricia Rocero Palomino	Libro de Reclamos	Pasajera señala que se encuentra en desacuerdo con la restricción de llevar su cargador en el equipaje de mano, y refiere que el personal lo habría atendido de forma inadecuada.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/08/2026	03/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0731	Con fecha 22 de julio, 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.
12578	Carlos Alberto Osorio Ortiz	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por la falta de coches portaequipajes desde el flujo del segundo nivel. Asimismo, refiere que se habría presentado una falta de proactividad por parte del personal del Módulo de Informes.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/08/2026	13/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0762	Los coches portaequipajes se encuentran a disposición de los pasajeros en las zonas donde se moviliza el equipaje de bodega, tomando en cuenta las características, dimensiones y peso de los mismos. Es así que se cuenta con puntos de acopio de coches en el flujo de recojo de equipajes, los cuales se encontraban a disposición de los usuarios el día de los hechos. Por otro lado, el personal ubicado en el módulo de informes cumplió con orientar al reclamante sobre los procesos de atención que están a cargo de las líneas aéreas, y se brindó el apoyo necesario contactando con dicho personal, a fin de que logran apoyar a su esposa en el flujo de desembarque.
12579	Mirko Dioses	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la responsabilidad del personal de Lima Airport en la pérdida de su vuelo con destino a Cusco.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/07/2026	30/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0725	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante accedió a la zona de lectura de tarjetas de embarque con 11 minutos de antelación a la salida programada de su vuelo. Posteriormente, sus equipajes fueron inspeccionados de manera secundaria en el control de seguridad, en base a los protocolos establecidos. Tomando en cuenta la antelación debida con la que los pasajeros deben ingresar a la zona de embarque, no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12580	Juan Antonio Velapatiño	Página Web E. P.	Usuario solicita información sobre el Seguro de Responsabilidad Civil que se activó para la atención del señor Juarez, quien sufrió un golpe con un coche portaequipajes.	Información proporcionada a los usuarios	17/08/2026	17/08/2026	Concluido por sustracción de la materia	C-LAP-COM-2026-0780	Esta es una solicitud de información que no aplica dentro del procedimiento de atención de reclamos. No obstante se le indicó al usuario que LAP procedió a brindar la atención médica que correspondía y posterior traslado del paciente, asumiendo los gastos derivados de la atención.
12581	Juan Antonio Velapatiño	Página Web E. P.	Usuario señala que no se habría atendido el requerimiento del señor Juarez con relación a los formatos de reclamo que registro el señor Juarez en el mes de mayo.	Información proporcionada a los usuarios	17/08/2026	17/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0780	Con relación a la solicitud del usuario, esta fue registrada en un canal de atención previsto a la atención de reclamos. Sin perjuicio de ello, su caso el requerimiento formulado por el señor Juarez ha sido atendido el 27 de julio. Y es importante resaltar que el reclamo inicial sobre los hechos asociados al incidente con el señor Juarez, han sido elevados como Apelación ante OSITRAN, quien realizará la revisión del caso en segunda instancia.

12582	Wendy Mendoza Rocha	Página Web E. P.	Pasajera requiere conocer si existe alguna restricción para transportar pescado en el equipaje de mano.	Otros	22/07/2026	22/07/2026	Concluido por sustracción de la materia	C-LAP-COM-2026-0706	Se le explicó que los productos alimenticios tales como carne, pescados y mariscos no se encuentran restringidos de ser transportados en el equipaje de mano. Sin embargo, debe coordinar con su aerolínea los protocolos que debe cumplir para el transporte de dichos productos
Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Julio 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
12583	Percy Rubén Infante Sotomayor	Libro de Reclamos	Pasajero señala que su equipaje de bodega habría sido observado durante el proceso de inspección, lo cual originó la pérdida de su vuelo.	No competencia	03/08/2026	03/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0732	El proco de inspección de los equipajes de bodega se realiza en base a los protocolos que manejan las líneas aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dicho proceso. En ese contexto, el caso ha sido derivado a Star Perú para las acciones pertinentes.
12584	Martha Gutiérrez López	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona que el personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA habría reflejado un trato distinto hacia otra pasajera que no calificaba ser atendida en el flujo preferencial. Asimismo, cuestiona la atención que le brindaron en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/08/2026	14/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-0744	Luego de revisar los hechos, se identificó que la atención diferencias que brindó el personal que nos señala se debió a que la pasajera manifestó previamente que su vuelo se encontraba próximo a salir, motivo por el cual el personal -de maner excepcional- decidió atender el pedido de la usuaria. Por otro, se le indicó que la participación de nuestro personal al momento de acomodar sus pertenencias en la bandeja, buscaba prevenir incidentes con sus objetos personales.
12585	Simon Fiorilla	Página Web E. P.	Pasajero solicita que emitan una factura por la compra del ticket TUUA.	Facturación o cobro	30/07/2026	30/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0724	El ticket de pago de la TUUA contiene todos los requisitos exigidos por la normativa para ser considerado un comprobante de pago válido. En ese contexto, dicho documento es el único emitido para acreditar el pago de la referida tarifa.
12586	Jose Francisco Atoche Paz	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención brindada por el personal ubicado en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/08/2026	07/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0745	Con fecha 27 de julio, 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.
12587	Aida Luz Maticorena Aybar	Página Web E. P.	Pasajera señala que sufrió un accidente en el AUC debido a una estructura que representaría una condición insegura.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/082026	26/082026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0724	Luego de realizar las verificaciones correspondientes, se identificó que, tan pronto nuestro personal tomó conocimiento del incidente, se coordinó la atención médica para la pasajera, quien decidió continuar con su proceso de embarque. Sin embargo, hemos identificado el lugar de los hechos y el artículo ha sido retirado, coordinado con Lagaradere para las coordinaciones pertinentes.
12588	Jorge Luis García	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción e transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	30/07/2026	30/07/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0722	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 111Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea
12589	Milton Mamani	Libro de Reclamos	Pasajero señala que habrían tardado en inspeccionar su equipaje de mano, lo cual considera inaceptable.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/07/2026	03/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0727	Luego de revisar los hechos, se identificó que el equipaje del pasajero fue derivado a una inspección secundaria, y luego de la verificación pertinente descartaron que ameritaba una inspección manual, por lo que procedieron a devolverle su equipaje, lo cual no tardó más de 2 minutos, tal y como consta en nuestros registros.
12590	Alexis Sanchez Peña	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad, lo cual habría originado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/08/2026	05/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0736	Luego de revisar los hechos, se identificó que el proceso de inspección del equipaje del reclamante se realizó en base a los protocolos establecidos. En ese sentido, al detectar que llevaba un cargado portátil que no cumplía con las condiciones para ser transportado en el equipaje de mano, el personal le explicó las opciones que podía tomar, siendo el pasajero quien voluntariamente decidió salir a la parte pública para evitar el desecho de su bien, sin tomar en cuenta que su vuelo estaba próximo a salir.
12591	Ana Clara Saltes Pires	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA para los pasajeros en conexión, considera que esta medida es injusta.	Facturación o cobro	30/07/2026	03/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0723	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.
12592	Julieta Sorbellini	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por los productos que le entregaron en una de las tiendas del aeropuerto, toda vez que la caja no habría contenido todos los productos.	No competencia	30/07/2026	03/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0728	Los establecimientos comerciales que operan en el AUC 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.
12593	Gerardo Sebastian Tupayachi Coral	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la distancia que existe para identificar servicios higiénicos en el flujo de desembarque.	Otros	11/08/2026	11/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0749	Con fecha 03 de agosto, 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 el AUC cuenta con servicios higiénicos habilitados en todo el flujo de desembarque desde el segundo nivel hasta la zona pública del terminal, los cuales se encuentran debidamente señalizados y disponibles para todos los pasajeros y usuarios del terminal aéreo.
12594	CESAR AUGUSTO HUAMANI CASTRO	Página Web E. P.	Pasajero señala que habría sido atendido de forma inadecuada por parte dle personal de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/08/2026	07/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-0746	Con fecha 30 de julio, 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.
12595	Elizabeth Baca	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el proceso de atención en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/08/2026	11/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0750	Con fecha 03 de agosto 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 explicó que los procesos de inspección de seguridad constituyen una media necesaria para garantizar la seguridad de los pasajeros abordo de las aeronaves que salen desde Lima.
12596	Manuel Benavente Apaza	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por un grupo de pasajeros que se quedaron atrapados en el terminal	Otros	18/08/2026	19/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0787	Lamentamos sinceramente el incidente ocurrido.No obstante, hemos revisado nuestros registros y, tan pronto como nuestro personal tomó conocimiento de que usted y sus familiares habían quedado atrapados en el elevador, se realizaron las coordinaciones pertinentes para que el equipo técnico pudiera resolver la incidencia. Es así como, luego de validar el normal funcionamiento del equipo, permitieron que usted y sus familiares puedan salir de manera segura del elevador, donde se le ofreció atención médica, pero ustedes desistieron del servicio.
12597	Jose Percy Silva	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que le brindó el personal de seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/08/2026	05/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0737	Luego de realizar la verificación pertinentes, se identificó que el reclamante viajaba con sus familiares llevando un coche de bebe, el mismo que dbía ser inspeccionado en base a los protocolos establecidos. Cabe resaltar que no se ha advertido ningún tipo de trato inadecuado hacia el reclamante o sus familiares, toda que vez que el proceso de realizó en su presencia.
12598	Lizy Guerrero Barcia	Libro de Reclamos	Pasajera señala que los servicios higiénicos ubicados en el tercer nivel se encontraban inoperativos. Solicita que se mejore el servicio.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/08/2026	05/08/2026	Concluido por desistimiento	-	La reclamante nos envió un correo electrónico señalado que no desea continuar con el procedimiento de atención de su reclamo.
12599	Tatiana Mendoza	Correo electrónico	Pasajer manifiesta su incomodidad debido a que los servicios higiénicos se encontraban inoperativos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/08/2026	07/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0739	Con fecha 27 de julio, 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.
12600	Alexis	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el accionar del personal de limpieza, quien habría limpiado la mesa mientras el reclamante se encontraba consumiendo	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/08/2026	17/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0767	Hemos revisado nuestros registros en la fecha; verificando que el personal cumplió con el protocolo establecido para la ejecución de las labores de limpieza, realizando la limpieza de los espacios que se encontraban disponibles en ese momento, sin evidenciarse intervención similar en la fecha que menciona.
12601	Mariela Bedregal Arenas	Página Web E. P.	Pasajera menciona que recibió un trato poco apropiado por parte del personal de l aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/08/2026	11/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0751	Con fecha 03 de agosto, 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.
12602	Víctor Yabar Aguayo	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar una batería portátil	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/08/2026	19/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0789	Con fecha 31 de julio, 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 existe una lista de artículos prohibidos en el equipaje de mano.
12603	Dilson Vera Cárdamo	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	05/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0738	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 200Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea

12604	George Self	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la distribución de las butacas en la zona de embarque y que el personal del aeropuerto lo habría atendido de forma descortes.	Otros	11/08/2026	11/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0752	Con fecha 03 de agosto, 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. 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
-------	-------------	--------------------	--	-------	------------	------------	-------------	---------------------	---

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Julio 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
12605	Jean Paul Joseph	Correo electrónico	Pasajero señala que le ofrecieron un servicio de taxi en el aeropuerto y que luego de trasladarlo le cobraron 120 dolares. Solicita alguna acción inmedita.	No competencia	17/08/2026	17/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0772	Lima Airport fomenta los servicios de taxi oficiales dentro del AJC, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal y nuestra página web. La ATU y la PNP cuentan con personal destacado para fiscalizar y tomar medidas de control con los vehículos que ofrezcan el servicio de taxi informal dentro del AJC. En ese sentido, no somos competentes para atender el pedido de la reclamante.
12606	Eddy Eloy León Palomino	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería para cargar su celular.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	05/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0742	Luego de la verificación pertinente, se identificó que la reclamante transportaba un power bank de 111Wh, lo cual excede la capacidad permitida para baterías ion litio transportadas en el equipaje de mano, en base a lo indicado por la DGAC, por lo que se requiere autorización de la compañía aérea
12607	ANDREA SOFIA BERBESSI DE LIMA	Correo electrónico	Pasajera señala que perdió un portadocumentos en el control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/08/2026	17/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0770	Hemos verificado que el estuche que describe no fue colocado en las bandejas, por lo que no podmos asumir responsabilidad alguna por este hecho. Por otro lado, las imágenes serán custodiadas, a fin de atender cualquier eventual requerimiento por parte de las autoridades competentes.
12608	Ana Huamani	Página Web E. P.	Pasajera señala que perdió dinero en el control de seguridad, mientras sus pertenencias fueron inspeccionadas.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/08/2026	11/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0753	Con fecha 03 de agosto, 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.
12609	Hermann Alejandro Soto Müller	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la información errada que se habría reflejado en las pantallas d einformación de vuelos con relació n a su vuelo con destino a Cuzco.	Información proporcionada a los usuarios	21/08/2026	21/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0817	Se verificó que la imagen que adjunto el reclamante corresponde a la zona de check-in, donde únicamente se refleja la información de los mostradores de check-in asignados. Por otro lado, hemos evidenciado que su vuelo con destino a Cuzco fue asignado a la sala B13 desde las 02:40 horas, y la reclamante estaba en la zona de embarque desde las 03:09 horas, por lo que no podemos asumir responsabilidad por la pérdida de su vuelo.
12610	Rocio Flores	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que le brindó el personal que conduce los vehículos electricos dentro de la zona de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/08/2026	24/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0835	Lamentamos el incidente que se presentó mientras su madre descendía del vehículo, por lo que hemos reforzado la capacitación con el personal para verificar que los pasajeros hayan culminado completamente su ingreso o descenso antes de iniciar nuevamente la marcha. Por otro, lado, debemos señalar que el objetivo del servicio de vehículos eléctricos esta enfocado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida, tercera edad y aquellos viajeros que tengan alguna condición visible o no visible. En ese contexto, tomando en cuenta que no tenía no se pudo atender su pedido, de subir al vehículo.
12611	Liliana Ysabel Adrian Alvarado	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la restricción de llevar una batería portatil en su equipaje de mano	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/08/2025	17/08/2025	Infundado	C-LAP-COM-2026-0771	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 baterías portatiles que excedan los 160Wh, toda vez que califica como mercancía peligrosa.
12612	Analy Portugal	Página Web E. P.	Pasajera señala que sufrió un golpe en la mano el 09 de junio, mientras recogía su equipaje de bodega. Solicita que se le reconozca los gastos que se han venido presentando producto del incidente ocurrido en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0788	El proceso de entrega de equipajes de bodega está a cargo del personal de las compañías aéreas quienes asignan personal para verificar el recojo de los equipajes de sus pasajeros. En este caso, hemos revisado nuestros registros y no contamos con ningún reporte de alerta a nuestro personal sobre algún eventual incidente que pudiera haber ocurrido en la faja de entrega de equipajes el 09 de junio de 2026 .
12613	José Antonio Ulloa Martinez	Página Web E. P.	Usuario refiere que sus familiares habrían sido discriminados por personal de seguridad, debido a que estuvieron sentados frente a la puerta de llegadas internacionales y dicho personal se habría dirigido a ellos de forma poco apropiada.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/08/2026	21/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0814	Con fecha 03 de julio y 17 de agosto, 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 existe una lista de artículos prohibidos en el equipaje de mano.
12614	Kelika Konda	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el proceso de atención del personal de Migraciones, toda vez que s ehabrían formado largas colasa para atender a los pasajeros que arribaron al país el 31 de juliio.	No competencia	05/08/2026	05/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0741	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AJC son establecidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.