

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Febrero 2025										
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	
12016	Griselda Luna	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que le asignaron su vuelo en las salas B, en lugar de las C. asimismo refiere que la infraestructura del nuevo AUC no sería la apropiada. Solicita mejorar los accesos.	Información proporcionada a los usuarios	01/02/2026	04/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0155	La asignación y habilitación de salas de embarque se realiza de manera coordinada con las aerolíneas, y esto es publicado en la pantallas de informaicón de vuelos con la debida antelación. Cabe resaltar que la infraestructura de est eterminal cumple con las normativas vigentes y contamos con pasarelas mecánicas para facilitar el desplazamiento de nuestros usuarios.	
12017	Carlos Zapata	Página Web E. P.	Usuario señala que el cajero automático le habría brindado un billete roto. Solicita reemplazar el billete por otro en buen estado.	No competencia	02/02/2026	03/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0150	Carecemos de competencia para atender este caso. No obstante se le indicó que las entidades bancarias manejan sus propios protocolos de seguridad para el abastecimiento de dinero en los cajeros automáticos que se encuentran en este terminal.	
12019	Kimberly Booncie Galindo Sandoval	Libro de Reclamos.	Usuaría menciona que personal del aeropuerto habría retenido el DNI de su padre, provocando la pérdida de su vuelo. Solicita que se le reconozcan los gatos incurridos por la reprogramación de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	01/02/2026	06/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0166	Con fecha 03 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitandole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12020	Mark	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que no recibió información previa sobre el pago de la TUUA en conexión INT-INT. asimismo, cuestiona la infraestrctura del nuev aeropuerto.	Facturación o cobro	02/02/2026	04/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0156	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. Asimismo, se le indicó que la infraestructura del AUC cumple con las normas vigentes.	
12021	Diana Curay	Correo electrónico	Pasajera senala que su tomatodo se dano en et PCS, debido a que una senorita manipulo la bandeja donde se encontraban sus pertenencias. Solicita que el aeropuerto asuma el costo de artículo	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/02/2026	11/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0184	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante.	
12022	Richard Cadenillas	Página Web E. P.	Pasajero reclama por falta de butacas frente al counter de Latam	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/02/2026	04/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-154	La insfraestructura del AUC cumple con las normas vigentes y se resaltó que contamos con butacas tanto en la zona pública como en la zona restringida; a disposición de todos nuestros viajeros.	
12023	Alexandra Calderon	Página Web E. P.	Usuario reclama debido a que su familiar tuvo que dejar su equipaje por exceso de peso, y solicita que se le informe como puede recuperarlo.	Otros	03/02/2026	06/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0162	Con fecha 03 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitandole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12024	Aldana Fiorella Delgado	Correo electrónico	Pasajera reclama por doble cargo en su tarjeta de crédito durante la compra de la TUUA de conexión. Solicita la devolución de la misma.	Facturación o cobro	04/02/2026	09/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0170	Con fecha 04, 05 y 09 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitandole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12025	Ronny Rojas Villavicencio	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona el pago que debió realizar por haber abandonado la sala de embarque para reuperar su mochila.	Información proporcionada a los usuarios	03/02/2026	06/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0167	Solo bajo determinados supuestos califica la exoneración del pago de la TUUA. En este caso, la razón por la cual el reclamante decidió salir de la zona retringida no es causal de revalidación, motivo por el cual le correspondía realizar el pago. Cabe resaltar que contamos con señalética sobre este tema en el flujo previo a la salida de la zona restringida; y dicha información se encuentra publicada en nuestra página web.	
12026	Omar Carrion Moreno	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que su correa se quedó atorada en la máquina de rayos X y que el personal habría jalado la correa para desengancharla, provocando que se rompiera. Solicita la reposición de su correa	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/02/2026	13/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0196	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12027	Alejandro Colombo	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona que debió pagar la TUUA de conexión y no encontró agua caliente en el aeropuerto.	Facturación o cobro	04/02/2026	09/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0171	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. Se le indicó que la infraestructura del AUC cumple con las normativas vigentes.	
12028	Jose Amaro Yuri	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el daño que sufrió su perfume en el control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/02/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0186	Luego de revisar el evento, se identificó que el equipaje del recalmante fue sometido a inspección manual debido a que llevaba un termómetro dentro del equipaje de mano y luego de la restricción aplicable. El mismo reclamante acomodó sus pertenencia e involuntariamente el persfume que menciona cayó al suelo, por consiguiente, nuestro personal no tuvo participación alguna en este incidente.	
12029	Ana Zavaleta	Correo electrónico	Pasajera cuestiona el pago que debió realizar por la TUUA, luego de seguir la indicación del personal del aeropuerto.	Información proporcionada a los usuarios	05/02/2026	25/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0231	Luego de verificar los hechos. Se idnetificó que la reclamante sus familiares estuvieron en la sala A6, y luego de contacatr con personal de la aerolienas decidieron salir a la parte pública para registrar sus equipajes en la zona de check-in. Es así que previo a su ingreso, el personal del aeropuerto les explicó que debían cancelar el monto de la TUUA para reingresar debido a que las razones que originaron su salida no son causales de revalidación de la misma.	
12030	Alejandra Thierry Cavestany	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el servicio brindado por la compañía KLM, debido a la demora en la entrega de su equipaje de bodega. Solicita una compensación.	No competencia	05/02/2026	09/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0175	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 KLM para los fines pertinentes.	
12031	Jaime Gensollen	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el servicio de buggies. Solicita que se controle mejor el servicio.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/02/2026	12/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0188	Con fecha 06 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitandole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12032	Marghiory del Carmen Irrasabal Mejía	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el problema que se presentó con el radar en el AUC, lo cual provocó la pérdida de su vuelo.	No competencia	05/02/2026	12/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0189	Le explicamos que CORPAC administra los sistemas de aeronavegación del AUC: por lo que la interrupción en el funcionamiento del radar se presentó por condiciones ajenas a la gestión de Lima Airport.	
12033	Nikole Gonzalez	Página Web E. P.	Pasajera indica su desacuerdo por el pago de la tuua de conexión y el trato que indica habría recibido.	Facturación o cobro	05/02/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0185	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.	
12034	Julio Carrera	Correo electrónico	Pasajero reclama por la demora en cola de Migraciones para ingresar al país.	No competencia	06/02/2026	06/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0163	El caso fue derivado a los representantes de Migraciones que laboran en el AUC, tomando en cuenta que carecemos de competencia para controlar el servicio que brinda Migraciones en este terminal.	
12035	Luis Fernando Escobar Sanchez	Página Web E. P.	Pasajer cuestiona el pago de la TUUA en conexión que realizó debido a que no le dieron vuetto.	Facturación o cobro	07/02/2026	26/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0241	Luego de realizar la verificación pertinente, hemos decidido atender el pedido del reclamante. Asimismo, se han tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares a la acontecida. Con relación a la entrega de factura, se le explicó que el sticker TUUA es un comprobante válido, el cual contiene los requisitos exigidos por ley.	
12036	Sofía Mattos	Página Web E. P.	Pasajera indica que realizó la compra de la TUUA en conexión, pero por error registró otro nombre. Solicita la verificación de la emisión del pago que realizó.	Facturación o cobro	07/02/2026	13/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0193	Con fecha 09 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitandole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12037	Francisco Jose Contreras Araya	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su disconformidad por el cobro de la tuua de conexión.	Facturación o cobro	07/02/2026	09/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0172	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.	
12038	Fernando Jauregui Molmenti	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría recibido un trato poco apropiado por parte del personal de limpieza y de seguridad del aeropuerto. Solicita revision de protocolos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	07/02/2026	12/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0190	Con fecha 09 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico a la reclamante solicitandole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Febrero 2025									
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
12039	Maria Florencia Acosta	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención que recibió parate del personal de aeropuerto, debido a que se han realizado transacciones en su tarjeta, luego de que ella realizó el pago de la TUUA en conexión en los módulos del aeropuerto.	Facturación o cobro	07/02/2026	19/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0209	Luego de revisar los hecho. Se evidenció que la reclamante realizó el pagó en el flujo habilitado del segundo nivel, pero nuestro personal jamás tuvo contactó alguno con su tarjeta de crédito, siendo ella la que manipula su tarjeta; y luego se retira de la zona, sin que haya quedado algún artículo en los puntos de pago,
12040	Ursula Mac Lean Cuadros	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el tiempo de publicacion de sala de embarque asignada a los vuelos. Solicita que se realice con mas tiempo.	Información proporcionada a los usuarios	08/02/2026	09/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0173	La asignación de las salas de embarque se realiza de anera coordinada con las aerolíneas. En se sentido , la publicación de las salas se refleja en las oantallas de información ede vuelos, dentro de un margen de tiempo próximo al incio de emvarque del vuelo, a fin de asegurar un uso eficiente de la infraestructura.
12041	James Steven Reyes Mejía	Página Web E. P.	Pasajero reclama porque la línea aerea operadora de su vuelo no le permitió realizar la verificación de medida de su equipaje y le indicaron que debía hacerlo antes de abordar, situacion que podria generar inconvenientes toda vez que a veces los pasajeros no pueden asumir el costo de equipaje extra.	No competencia	08/02/2026	09/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0174	Los procesos de registro de equipajes de bodega 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.
12042	Victor Alexander Llaque Weill	Libro de Reclamos.	Usuario manifiesta su incomodidad debido a que el peronal del aeropuerto lo trató mal, al momento en que solicitaron entregarle una maleta a su familiar.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/02/2026	19/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0210	Luego de revisar os hecho, se identificó que el personl autorizó, de manera excepcional, que le alcanzaran un equipaje a su familiar, tomando en cuenta que todavia no habían pasado la inspección de seguridad. Por otro lado, se le indicó que lamentamos que hubieran percibido un trato ooco apropiado de la otra persona de seguridad que nos menciona en su comunicación, seguiremos reforzando los temas de atención al cliente en el personal.
12043	Rafael Contreras Fabian	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención que recibió por parte del personal de seguridad en la sala de embarque. Solicita que se tomen medidas para evitar hechos similares.	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/02/2026	13/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0197	Con fecha 10 de febrero, 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.
12044	Milenna Ariatna Bañon Sanchez	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el trato que le brindó el personal del servicio de buggies	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/02/2026	25/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0234	El servicio de buggies ha sido implementado para brindar asistencia a las personas con movilidad reducida u otros en similar condición, motivo por el cual, el personal que nos menciona no podía brindarle el servicio de traslado y cumplió con orientarla como correspondia.
12045	Alex Martin Hernandez Navarrete	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que perdió su anillo, mientras sus pertenencias eran inspeccionadas en la máquina de rayos X. Solicita devolución inmediata.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/02/2026	24/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0224	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12046	Cristian Martin Barrios	Página Web E. P.	Pasajero en conexión cuestiona la pésima atención que habría recibido por parte del personal del aeropuerto y refiere que considera injusto haber tenido que pagar la TUUA en conexión. Asimismo, refiere que faltaba papel higiénico en los SSHH ubicados cerca de la sala C18. Solicita que se le devuelva el total del valor que canceló.	Facturación o cobro	10/02/2026	17/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-208	Con fecha 12 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su reclamos sobre la pésima atención que recibió. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le explicó que la TUUA en conexión se aplica desde el 07 de diciembre de 2025 en este terminal y cubre distintos servicios en el aeropuerto. Con relación al SSHH se le indicó que seguiremos reforzando la supervisión de los mismos.
12047	Máster Escotta	Página Web E. P.	Usuario cuestiona una prueba de mercado telegram.	Otros	10/02/2026	17/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0199	Con fecha 11 de febrero, 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.
12048	Manuel Verastegui	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la forma poco apropiada en que un personal del aeropuerto le habría indicado que las sillas del patio de comida solo pueden ser utilizadas por pasajeros que consuman en los restaurantes. Solicita que se capacite al personal.	No competencia	10/02/2026	23/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-216	Luego de revisar los hechos se identificó que el incidente ocurrió en el restaurante Lima Mundial, el cual opera como food hall para 4 marcas de acurio restaurantes, motivo por el cual la orientación que le brindaron fue la que correspondía. No obstante, en caso hubiera percibido un trato inadecuado, se le compartió el contacto del administrador del local para los fines pertinentes.
12049	Paula Fernández dominguez	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que dentro del lactario no encontró un microondas para calentar la comida de su BB, lo cual considera inaceptable por el pago de la TUUA en conexión que realizó por el menor.	Facturación o cobro	10/02/2026	20/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-215	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. Asimismo, se le informó que previo al ingreso al lactario se cuenta con señalética sobre las políticas de uso del ambiente, el cual no cuenta con microondas.
12050	Marcela Rojas Aliste	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la falta de información del pago de la TUUA de transferencia, y manifiesta su incomodidad por no encontrar una zona de fumadores; toda vez que le explicaron que debía salir a la parte pública y, a su retorno, cancelar la TUUA nuevamente, lo cual considera injusto.	Facturación o cobro	10/02/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0187	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. Por otro lado, se le indicó que de acuerdo a las normas vigentes no existe un espacio de fumadores dentro de la zona restringida del terminal.
12051	Magaly Milagros Luque Salazae	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la restricción de transportar un juguete de PVC, tipo katana de anime. Señala que revisó la página web y no ha identificado alguna restricción que aplique. Solicita que se evalúe la infracción.	Información proporcionada a los usuarios	11/02/2026	20/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-214	Existen artipculos 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 armas de artes dmarciales, replicas u otros similares, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12052	Isabella Pajares Zea	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la atención que recibió por parte de Migraciones, luego de arribar de un vuelo procedente de Cartagena de las Indias, debido a que dicho personal no le habría permitido utilizar el flujo preferencial, desestimando el hecho que ella llevaba el lanyer de girasoles. Solicita que se refuercen las medidas de capacitación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/02/2026	02/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0258	Lamentamos sinceramente la situación descrita por la reclamante, si bien el control de pasajeros en el flujo de llegadas es realizado por MIGRACIONES, tomando en cuenta que ella portaba el distintivo del programa de discapacidades no visibles, hemos tomado medidas inmediatas para trasladar su preocupacón a dicha entidad, a efectos de trabajar un plan de acción que permita reforzar la atención a pasajeros en similar condición; asegurando la adecuada implementación de iniciaticas de inclusión dentro del AUC.
12053	Nemesio Rolando Meneces Vicencio	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que habría recibido una mala atención por parte del personal del Módulo. Refiere que lo habrían discrimado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/02/2026	20/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0213	Luego de verificar los hechos, según consta en nuestros registros el reclamante se acercó al Módulo para cuestionar el tipo de enchufes que exiten en el terminal, debido a que no lograba cargar su celular. Frente a ello, el personal le explicó la norma vigente y le exlicó que existen estaciones de recarga gratuita; sin embargo el pasajero continuó manifestando su incomodidad por lo que se solicitó la presencia de la supervisora. Dicha señorita intentó explicarle los hechos nuevamente al señor, pero en vista de que él no se calmaba, se solicitó la presencia del personal policial.
12054	Yoan	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la falta de información del cobro de la TUUA en conexión INT- INT.	Facturación o cobro	11/02/2026	12/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0191	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.
12055	Nicolás Alaniz Medawar	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexión, registrando una fecha distinta en su vuelo, por lo que solicita que se le confirme si dicho pago será considerado como válido.	Facturación o cobro	12/02/2026	13/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0198	Se le informó que la TUUA adquirida puede ser utilizanda sin inconvenientes dentro de los 3 meses posteriores a su compra, toda vez que dicho dato es referencial.
12056	Fiorella Jimena López Aguirre	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la atención del personal del Duty Free debido a que le retuvieron un producto que adquirió en dicha tienda, cuando llegó a Alemania. Siolicita la devolución de su dinero.	No competencia	12/02/2026	17/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0200	El caso fue derivado al personal de LAGARDERE para su atención directa, tomando en cuenta que carecemos e competencia directa para atender el pedido de la reclamante.
12057	Yaffa Erika Basualdo Rodríguez	Correo electrónico	Pasajera señala que le habrían vendido unos chocolates con fecha de vencimiento reciente. Siolicita la devolución de su dinero.	No competencia	11/02/2026	17/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0201	El caso fue derivado al personal de LAGARDERE para su atención directa, tomando en cuenta que carecemos e competencia directa para atender el pedido de la reclamante.
12058	María Soledad Cid Muñoz	Página Web E. P.	Pasajero refiere que el personal de seguridad no estaría tomando las medidas necesralas para resguardar a un pasajero con movilidad reducida duarete la inspección física realizada. Solicita informar el reglamento aplicable.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/02/2026	17/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0207	Con fecha 12 de febrero, 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.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Febrero 2025										
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	
12059	Stefan Schafer	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que sus lentes se dañaron en el control de seguridad. Solicita reparación o reembolso por gastos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/02/2026	23/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0217	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.	
12060	Mariela Lorena Increta	Correo electrónico	Pasajero señala que extravió sus audifonos en la sala de embarque C11	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/02/2026	25/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0238	Hemos realizado la verificación pertinente en nuestros registros de Objetos Perdidos (Hallazgos), desafortunadamente dicho artículo no fue hallado, ni reportado a nuestro personal.	
12061	Jose Antonio Talavera de la Fuente	Correo electrónico	Pasajero señala que, al llegar a Amsterdam, le retuvieron unas botellas de pisco que compraron en el aeropuerto de Lima. Solicita la devolución de su dinero.	No competencia	13/02/2026	17/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0202	El caso fue derivado al personal de LAGARDERE para su atención directa, tomando en cuenta que carecemos e competencia directa para atender el pedido de la reclamante.	
12062	Jorge Cardenas Reyes	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexión.	Facturación o cobro	14/02/2026	24/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0218	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.	
12063	Noemi Yajayra Carranza Sandoval	Página Web E. P.	Pasajera señala que su equipaje habría llegado dañado y precisa que no logró encontrar personal de Aerolíneas Argentinas para reportar el hecho. Solicita un resarcimiento.	No competencia	14/02/2026	17/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0203	Los procesos de registro y custodia de los equipajes de bodega 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 de la reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de Aerolíneas Argentinas para los fines pertinentes.	
12064	Alamiro Guevara Heredia	Página Web E. P.	Usuaría cuestiona la atención que recibieron sus familiares, lo cual habría provocado la pérdida del vuelo de su padre, de tercera edad, quien viajaba solo. Solcitta que le reconzcan la reprogramación de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/02/2026	19/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0211	Con fecha 16 de febrero, 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.	
12065	Yulitza Altamirano Arias	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la demora en la inspección realizada en los controles.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/02/2026	25/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0235	Luego de revisar los hechos , se identificó que la reclamamnte llevaba una lima de uñas, objet que caifica como prohibido de ser transportado en el equipaje de mano. Cabe reslatar que dicha inspección no tardó más de 1 min. por lo que no se generó una espera prolongada como refiere.	
12066	Javier Bustos	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que el servicio de Wi Fi no habría funcionado cuando estuvo en el aeropuerto, por lo que considera injusto el pago de la TUUA que realizó	Facturación o cobro	15/02/2026	19/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0212	Con fecha 16 de febrero, 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 la TUUA en conexión se aplica desde el 07 de diciembre de 2025 en este terminal y cubre distintos servicios en el aeropuerto	
12067	Victor Emmanuel De Freitas Assis	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la demora en la atención de Migraciones en el flujo de llegada al país.	No competencia	16/02/2026	17/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0204	El caso fue derivado a los representantes de Migraciones que laboran en el AIJC, tomando en cuenta que carecemos de competencia para controlar el servicio que brinda Migraciones en este terminal.	
12068	Jorge Matuk	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexión.	Facturación o cobro	16/02/2026	17/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0205	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.	
12069	Luis Antonio Caballero Costa	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona que el cable de su cargador se perdió en el PCS. Solicita reembolso por su cargador.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/02/2026	02/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0248	Luego de revisar los hechos. Se identificó que el reclamante colocó su mochila en la bandeja y algunos artículos que llevaba en sus bolsillos, sin que haya quedado evidenciado que colocó algún cable suelto en la bandeja. Cabe resaltar que nadie tuvo contacto con el interior de la bandeja donde se encontraban sus pertenencias y dicho artículo no fue halado en el puesto de isnección	
12070	Antonio Ponce Martinez	Libro de Reclamos.	Usuario cuestiona falta de señalización en las playa de estacionamiento. Solciiat que se implemente más señalización y que se mejore la iluminación.	Otros	14/02/2026	24/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0226	Las vías vehiculares de acceso dentro del AIJC se encunetran debidamente señalizadas, a fin de que los usuarios puedan orientarse y dirigirse hacua los distintos puntos de interés, tales como la playa de estacionamiento, la via libre o la via de salidas ubicada en el nivel 3. Por otro lado, le indicamos que la playa de estacionamiento cuenta con sistemas de iluminación operativos que cumplen con la norma técnica vigente aplicable a este tipo de infraestructura.	
12071	Junior Yahuarcani Sandoval	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona que personal ubicado en la zona de la TUUA no le permitió ingresar a la zona de embarque debido a que su menor hijo tenía el DNI vencido, pero la aerolínea le indicó que no había inconveniente alguno de su parte. Refiere que debido a este hecho perdió su vuelo. Solicita sanción para el personal.	Información proporcionada a los usuarios	14/02/2026	02/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0251	El mismo día de los hechos, nuestro personal de supervisión tomó conocimiento del incidente y se realizaron las coordinacione spertinentes para gestioanr la reprogramación de su vuelo con destino a la ciudad de Iquitos. Asimismo, hemos tomado las acciones pertinentes para reforzar las capacitaciones con el personal y evitar situaciones similares a la acontecida.	
12072	Tiany Segovia Valles	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que le robaron su cartera en el avión y que el personal del aeropuerto no le habría prestado la ayuda que requería.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/02/2026	25/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-227	Luego de revisar nuestros registros, se identificó que tan pronto nuestro personal tomó conocimiento del evento que indica la reclamante, procedieron a solicitar el apoyo policial que correspondía; sin embargo nuestro personal le explicó que no podía impedir el libre transito de los viajeros; por lo que correspondía esperar a que llegue el personal policial.	
12073	Andrea Namy Nakazaki Walter	Página Web E. P.	Pasajero señala que los enchufes del aeropuerto no habrian funcionado. Solicita que se mejore el servicio.	Otros	16/02/2026	24/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0219	Con fecha 18 de febrero, 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.	
12074	Daniel	Página Web E. P.	Pasajero señala que el registro de pago de la TUUA de conexiones consignó datos repetidos.	Facturación o cobro	17/02/2026	17/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0206	Se le informó que la TUUA adquirida puede ser utilizando sin inconvenientes dentro de los 3 meses posteriores a su compra, toda vez que dicho dato es referencial.	
12075	Ada Guadalupe Aguirre Prosopio	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que habría recibido una información inadecurada respecto a donde debía dirigirse, motivo por el cual perdió el vuelo.	Información proporcionada a los usuarios	16/02/2026	02/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0250	Luego de revisar los resgistros se identificó que la reclamante llegó al aeropuerto a las 14:26 horas y se dirigió a la isla F, a fin de contactar con personal de su aerolínea, pero su vuelo con destino a Piura estaba programado para salir a las 15:00 horas, motivo por el cual el personal del aeropuerto no puede asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.	
12076	Cristian Núñez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago de la TUUA en conexión y refiere que tuvo problemas para conectarse a la señal de WIFI, lo cual considera injusto.	Facturación o cobro	18/02/2026	27/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0245	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. Por otro lado, se le explicó que el servicio de WIFI es gratuito en la zona de embarque y, de acuerdo a nuestros registros, no se presentó ningún reporte de falla el día de los hechos.	
12077	Adolfo Ramirez Amasifuen	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad al impedir que sus hijos lleven una replica de arma que llevaba en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/02/2026	24/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0220	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 armas, replicas u otros similares, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Febrero 2025									
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
12078	Gisella Teresa Castañeda Montenegro	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad, durante la inspección de sus pertenencias. Asimismo, refiere que una manualidad de bambu se perdió en la máquina y tardaron 1 hora en encontrar el artículo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/02/2026	10/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0280	Lamentamos sinceramente la experiencia poco grata que han tenido la reclamante y sus familiares. En ese sentido, venimos reforzando en el personal los temas de atención al cliente, a fin de evitar situaciones simiales. Cabe resaltar que la manualidad en mención fue arrastrada por las cortinas plomadas del tomógrafo, lo cual dificultó que dicho artículo sea hallado con prontitud.
12079	Carlos Alberto Trujillo Moreno	Libro de Reclamos.	Usuario señala que se presentó un incidente en la pasarela mecanica, lo cual originó que sus padres de tercera edad se golperan. Solciita que se asigne personal al inicio y fin de la pasarela para guiar a los usuarios, y evitar accidentes como el ocurrido.	Información proporcionada a los usuarios	19/02/2026	10/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0281	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante colocó el coche portaequipajes de forma lateral a la rampa mecanica, pese a contar con señalética de orientación sobre el uso adecuado de los coches. Cabe resaltar que sus familiares recieron la atención médica en Sanidad Aérea, sin mayor inconvenientes.
12080	Daniela Salome Yopez Pabon	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que realizó el pago de la TUUA en conexión, pero su vuelo fue reprogramado y no pasaron por Lima. Solicita la devolución del monto que canceló.	Facturación o cobro	19/02/2026	25/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0237	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12081	Jairo Bustos	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA e indica que deberpia ser cobrado en el pasaje aéreo.	Facturación o cobro	19/02/2026	24/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0221	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.
12082	Peter Clen La Rosa Oliveros	Página Web E. P.	Trabajador de TALMA manifiesta su incomodiad por una papeleta que le han impuesto en la plataforma.	Otros	20/02/2026	02/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0249	En virtud del Manual de Uso de Plataforma del AJC existen reglas aplicables a todos los movimientos de personas, vehículos, equipos y aeronaves en la plataforma de este terminal aéreo, a fin de garantizar que las operaciones se realicen de manera segura ordenada y eficiente. En este caso, la reevaluación de la sanción operativa aplicada, debe revisarse a través de los canales establecidos, por lo que no corresponde atender el caso en esta vía.
12083	Alvaro Montes Treviños	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el servicio brindando por el personal de KFC, debido a que no le entregaon una de las opciones que había elegido. Solicita que le devuelvan su dinero.	No competencia	19/02/2026	24/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0223	El caso fue derivado al personal de KFC que labora en el aeropuerto, a efectos de que tomen las acciones pertinentes.
12084	Gerardo Manuel Torrel Noriega	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad en el Puesto de Inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/02/2026	05/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0259	Toda persona debe ser inspeccionada antes d ingresar a la zona de seguridad restringida. En este caso, la esposa del reclamante llevaba a su bebe en brazos y ambos activaron el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal procedió a realizar la inspección que correspondía, en base a la normativa en nuestro país.
12085	Anais Burgos	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por refiere que la música que habían colocado algunos establecimientos comerciales en horarios nocturnos por lo que no logró descansar luego de una conexión de 8 horas, por lo que considera injusto el pago de la TUUA que realizó.	Facturación o cobro	20/02/2026	05/03/2026	Infundado	C-LAP-COM.-2026-0260	Lamentamos que los locatarios ubicados en la zona de embarque hubieran tenido el volumen de su música muy alto; en ese sentido hemos compartido su observación dcon el personal que administra dichos locales. Por otro lado, se le informó que la TUUAen 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.
12086	Sebastien Jallade	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el protocolo de atención que se dio para inspeccionar los rollos cinematográficos que llevaba consigo en el Puesto de control de seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-20206-277	Luego de revisar los hechos, se evidenció que frente a su negativa de que los rollos fotográficos sean inspeccionados en los tomógrafos, el perosonal de seguridad procedió a informarle que su mochila debía ser inspeccionada manulamente en estricto cumplimiento de los procedimientos vigentes. No obstante, debido a que el reclamante insistió en que las cajas de los rollos no podían ser abiertas, se le indicó que podía salir a dejar la mochila para que sea registraba como equipaje de bodega.
12087	Gloria Ivonne Bonilla Dávila viuda de Ospina	Libro de Reclamos.	Usuaría refiere que sufrió un accidente en la playa de estacionamiento, debido a una vereda que no estaría señalizada lo cual provocó que cayera al suelo, como consecuencia de ello se golpeó la cabeza y sufrió lesiones en nariz. Solciita indemnización.	Calidad y oportuna prestación del servicio	20/02/2026	17/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0309	Luego de revisar el caso, se identificó que la acera donde ocurrió el accidente está asignada para el estacionamiento de vehículos en paralelo, motivo por el cual no podemos asumir responsabilidad alguna por este desafortunado accidente. Cabe resaltar que cumplimos con brindarle la atención médica que el caso ameritaba.
12088	Ilto Bacilio sandoval Melendres	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el funcionamiento del aplicativo de SKY Airlines, toda vez que solicitó la reprogramación de su vuelo, pero se habría generado una nueva compra. Solicita la atención a su caso.	No competencia	21/02/2026	24/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0225	El caso fue derivado al personal de SKY Airlines, toda vez que nuestra representada no tiene injerencia alguna en los sistemas que dichas empresas manejan para atender las necesidades de sus pasajeros.
12089	Willy Chavarry	Página Web E. P.	Usuario cuestiona la atención del personal de seguridad en la zona de mostradores del check-in, debido a que no le permitieron contactar con personal de Spirit Airlines Solicita una sanción para el personal.	No competencia	21/02/2026	04/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM.2026-257	Luego de revisar la información e imágenes que nos compartió el reclamante, se logró identificar que las personas que lo atendieron pestan servicio de seguridad para Spirit Airlines, motivo por el cual carecemos de competencia para atender su pedido.
12090	Marco Caro	Página Web E. P.	Pasajero en conexión cuestiona la atención que recibió en el puesto de control de seguridad de conexiones, debido a que una máquina habría fallado y le solicitaron retirarse el calzado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-20206-276	Luego de revisar los hechos, se verificó que el reclamante activó el prórtico motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado y debido a que volvió a activar el pórtico para una inspección aleatoria, nuestro personal procedió a realizar la inspección con el body scanner y luego de ello realizaron una inspección manual, tal y como la norma lo establece.
12091	DANIEL EDGARDO VALLADOLID GOMEZ	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la pérdida de su vuelo debido a que su equipaje salió 20 minutos después de la máquina por una presunta falla.	Calidad y oportuna prestación del servicio	22/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0261	Luego de revisar el caso, se identificó que las pertenencias del reclamante fueron inspeccionadas en control N°3 y tardaron menos de 10 min. en ser inspeccionadas. Cabe resaltar que su vuelo con destino a Piura estaba programado para salir aalas 19:horas y el reclamante ingresó a la zona restringida 14 minutos después de que culminara el proceso de embarque, por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por este hecho.
12092	Ana Maria Sinfon	Vía Telefónica	Pasajera reclama debido a que había mucho personal alineando los ordenadores de fila y no orientaban bien a los pasajeros de KLM. Adicional a ello, menciona falta de profesionalismo de patrte del personal de dicha aerolínea en la zona de check-in.	No competencia	22/02/2026	25/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0228	Los procesos de atención en la zona de check-in 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 KLM para los fines pertinentes.
12093	Pedro Felipe Leyton Panta	Correo electrónico	Pasajero señala que habría recibido un trato poco apropiado por parte dle personal del aeropuerto, debido a que dejó un equipaje que no le permitian ingresar a sala de embarque y cuando trató recuperarlo ya no se encontraba.	Calidad y oportuna prestación del servicio	20/02/2026	10/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0282	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante intentó acceder a la zona restringida con un equipaje que por sus dimensiones, calificaba como equipaje de bodega. En atención a ello el personal le explicó que no podía acceder a la zona restringida con dicho equipaje; es así que el pasajero voluntariamente decide abandonar su equipaje. En ese contexto, el equipaje en mención fue desechado en cumplimiento de los procedimientos establecidos. Cabe resaltar que contamos con guardianía de equipajes operando las 24 horas del día.
12094	Angela Lucia Bravo Esquivel	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que habría recibido una información errada por parte del personal del aeropuerto y cuestiona que personal de Air Europa le solicitó sus documentos para una verificación más minuciosa.	Información proporcionada a los usuarios	23/02/2026	27/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0243	Con fecha 24 de febrero, 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. Con relación a la atención del personal de Air europa, se le indicó que los procesos de atención de los pasajeros durante el proceso de embarque son realizados únicamente por personal a cargo de la aerolínea.
12095	Andrey	Página Web E. P.	Pasajero reclama por daño en su equipaje de bodega registrado con LATAM.	No competencia	23/02/2026	25/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0229	Los procesos de registro y custodia de los equipajes de bodega 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 de la reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de LATAM para los fines pertinentes.
12096	Sara Tarrillo Risi	Página Web E. P.	Pasajera reclama por artículos faltantes en su equipaje de bodega registrado con Avianca.	No competencia	23/02/2026	25/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0230	Los procesos de registro y custodia de los equipajes de bodega 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 de la reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de Avianca para los fines pertinentes.
12097	Gabriela Lorey Carbajal Urdinola	Página Web E. P.	Pasajera indica su malestar por el trato que habría recibido por parte del personal cuando dejaba sus pertenencias para la inspeccion.	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/02/2026	25/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0236	Luego de revisar los hecho, se identificó que nuestro personal se encontraba organizando las bandejas en la línea de inspección, sin advertir que uno de sus equipajes no se econtraba cerrado, situación que generó la incomodidas. Sin embargo, el personal estaba actuando en estricto cumplimiento de los protocolos establecidos.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Febrero 2025									
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
12098	Claudemir Costa	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama po falta de información, lo cual habría generado que deba pagar la TUUA para reingresar a la zona de embarque.	Información proporcionada a los usuarios	21/02/2026	10/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0283	Luego de revisar lo ocurrido, se identificó que unas personas que cruzaron hacia el control de seguridad antes que el reclamante, levantaron la cinta de los separadores de fila y el reclamante continuo por dicho flujo, sin darse cuenta que se había dirigido hacia la zona de embarque doméstica. En atención a este hecho, hemos decidido atender el pedido del reclamante
12099	José Carlos Rojas Bautista	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama por la pérdida de su vuelo debido a la demora en la informacion de la ubicación donde se encontraba su DNI que dejó olvidado en el control de seguridad.	Información proporcionada a los usuarios	21/02/2026	12/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0294	Luego de revisar los hechos, se identificó que el DNI del reclamante no fue olvidado en el control de seguridad; sino en la zona comercial doméstica, siendo reportado minutos después por personal de la aerolínea. En ese sentido, no podemos asumir repsonsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12100	Amilcar Encalada Zavala	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama porque le indicaron que utilice bandejas y él había dejado su equipaje en el carril sin bandeja	Información proporcionada a los usuarios	20/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0262	Todos los equipajes que son inspeccionados en los tomografos deben ser colocados en bandejas, a fin de cumplir con los protocolos de inspección establecidos. No obstante, lamentamos sinceramente que hubiera percibido un trato poco apropiado, pero el personal debe cuplir con brindar la orientación que corresponde para facilitar el proceso de inspección de los pasajeros.
12101	Kezwdini Diaz Rivera	Libro de Reclamos.	Pasajera reclama por el pago de 12.60 dolares debido abonar para reingresar a la zona restringida ya que el personal no la apoyo para recoger la laptop que había dejado olvidada en zona publica.	Facturación o cobro	22/02/2026	10/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0284	Toda persona que abandone la zona restringida por razones disntintas a las causales de revalidación de la TUUA, debe abonar el montode la tarifa que corresponde previo a su ingreso. En ese contexto, nuestro personal cumplió ocn orientarla como correspondía.
12102	Milena keysey figueredo valverde	Página Web E. P.	Usuaría indica que identificó una conducta inadecuada del personal de seguridad con otra persona que estaba esperando abordar un bus de AERODIRECTO.	Otros	23/02/2026	27/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0244	Con fecha 24 de febrero, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole una carta poder para ejerecer representación a nombre de otro usuario. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12103	Eduardo Martín Sanchez Zegarra	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama por el daño de sus lentes durante el proceso de inspeccion. Solicita un resarcimiento por este hecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/02/2026	09/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0263	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12104	Yuly Patricia Sánchez Alvarez	Correo electrónico	Pasajera reclama por la restricción de llevar un powe bank como parte del equipaje de mano.Solicita la devolución del artículo que le quitaron o que asuman el costo del mismo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/02/2026	10/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0285	Luego de realizar las verificaciones pertinentes, se le indicó que hemos decidido atender el pedido de la reclamante, toda vez que la restricción de transportar baterías externas se encuentran sujetas a condiciones específicas, lo cual no aplicaba en este caso.
12105	Ariel Prado	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su disconformidad con el pago de la tuua de conexión.	Facturación o cobro	24/02/2026	24/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0222	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.
12106	Magaly Castañeda Valer	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que el duty free le entregó un producto proximo a la fecha de vencimiento	No competencia	24/02/2026	25/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0232	El caso fue derivado al personal de LAGARDERE para su atención directa, tomando en cuenta que carecemos e competencia directa para atender el pedido de la reclamante.
12107	Grover Calvo Vargas	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama debido a que no le permitieron acceder a la zona restringida con mas de 8 horas antes de su vuelo.	Información proporcionada a los usuarios	24/02/2026	16/03/2026	En proceso	C-LAP-COM-2026-0305	Por razones operativas el vuelo del reclamante no había sido publicado en el sistema de información de vuelos, toda vez que faltaban 12 horas para la salida del mismo. En ese contexto, la orientación que le brindó el personal frente a su consulta sobre el lugar donde debía realizar la reprogramación de su vuelo fue la que correspondía, toda vez que este proceso se realiza en la zona de mostradores de check-in
12108	Daniel Germán Lozada Herrera	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama porque indica que el detector de metales no funciona	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0264	Luego de revisar los hechos, se le explicó que el funcionamiento del pórtico detector de metales responde a parametros técnicos de sensibilidad previamente calibrados. En ese sentido, no todos los implantes médicos deberían actiavr el pórtico, depende del material y tamaño del implante.
12109	Hiromi Takenaka	Correo electrónico	Pasajera reclama debido al cobro por un servicio de taxi que tomó en el aeropuerto. Refiere que inicialmente le iba a cobrar 70 soles y llegando a Miraflores le solicitó pagar más dinero.	No competencia	24/02/2026	25/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0233	Dentro del aeropuerto existen empresas que ofrecen el servicio de taxi en la zona pública, sin tener relación contractual con Lima Airport, toda vez que dichas empresas operan con la autorización de la Municipalidad del Callao, por lo que carecemos de competencia para pronunciarnos sobre este evento. No obstante, le sugerimos hacer la denuncia policial que corresponde.
12110	Eva Sanchez	Correo electrónico	Pasajera reclama por un doble cargo al momento de comprar la TUUA a través de la web. Solicita la devolución del monto que pagó.	Facturación o cobro	25/02/2026	03/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0252	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12111	César Gajardo Soto	Página Web E. P.	Usuario reclama porque indica que la señalización del parqueo no es suficientemente claro de donde recoger pasajeros sin ingresar al estacionamiento.	Otros	26/02/2026	26/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0239	La señalización de las vías vehiculares cumplen con la normativa vigente, a fin de orientar a nuestros usuarios hacia la vía elevada, vía libre y los puntos de estacionamientos habilitados en el terminal.
12112	Miguel Rojas Zamora	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido al cobro que le realizaron en Migraciones por exceso de días en Perú.	No competencia	26/02/2026	26/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0240	El caso fue derivado a los representantes de Migraciones que laboran en el AJC, tomando en cuenta que el cobro por exceso de permamencia en el país se realiza en base a los procedimientos de dicha entidad.
12113	Abner David Reque Tafur	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la inspeccion realizada a asu menor hijo de 5 años, indica que no se informo de manera adecuada y no se le llevó a un sitio privado exponiendo a su menor.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0265	Luego de revisar los hechos, se identificó que el menor activó el pórtico motivo por el cual la inspección aplicada fue la que correspondía, la cual se realizó en todo momento en presencia de los familiares del menor.
12114	Teresa	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su malestar por el pago de la TUUA en conexión que debió realizar.	Facturación o cobro	26/02/2026	26/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0242	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.
12115	Yessica Vargas Salazar	Página Web E. P.	Pasajero reclama el cobro de la tuua de conexion.	Facturación o cobro	26/02/2026	04/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0253	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.
12116	Cristian Camilo Valencia Chavarria	Página Web E. P.	Pasajero reclama doble cobro en la adquisicion de la TUUA de conexion. Solicita devolución	Facturación o cobro	26/02/2026	04/03/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0254	Con fecha 26 de febrero, 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.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Febrero 2025									
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
12117	Nanci Zamora hernandez	Página Web E. P.	Pasajera reclama por la pérdida de su vuelo debido a la demora en la informacion de la ubicación del dni que dejo olvidado.	Información proporcionada a los usuarios	26/02/2026	12/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0295	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante involuntariamente dejó caer su DNI en la zona comercial del flujo de embarque; por consiguiente, no cabe afirmar que nuestro persona de seguridad hubiera tenido responsabilidad alguna en la pérdida de su vuelo.
12118	Giuliana Rosa Castro Beltrán de Burga	Correo electrónico	Pasajer cuestiona el servicio brindado por Airport Express, debido a que el bus que salía a las 07:00 am estaba malogrado y tardaron en asignar un bus de reemplazo, lo cual afectó otras gestiones que debía realizar en la mañana.	No competencia	26/02/2026	27/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0246	El caso fue derivado al personal de Airport Express para su atención directa, tomando en cuenta que carecemos de competencia directa para pronunciarnos sobre ese evento.
12119	-	Libro de Reclamos.	Pasajera sin identificarse cuestiona la atención del personal durante la restricción de transportar unos encendedores.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/02/2026	27/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0247	Con fecha 27 de febrero, nuestra representada elaboró la carta de respuesta, indicando que la o el reclamante no había consignado sus datos en el reclamo, motivo por el cual el caso es declarado inadmisible.
12120	Flavia Mamana	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención que recibió por parte del personal en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/02/2026	09/03/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0272	Con fecha 03 de marzo, 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.
12121	Rafael Ramos Villanueva	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la hora en que se habilita la sala de embarque asignada a su vuelo y refiere que no se habría comunicado el cambio de sala de embarque	Información proporcionada a los usuarios	28/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-20206-278	Según nuestros registros, el vuelo LA2052 con destino a Tumbes fue asignado para realizar su embarque en la sala C20 y luego de 2 minutos se reasignó la sala hacia la C18. Dicha información se vió reflejada de manera inmediata en las pantallas de vuelo que se encunetran en el terminal. En ese contexto, el cambio de sala fue publicado 1 hora y 29min antes de la salida programada del vuelo.
12128	Estefanny Ruiz Torres	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad debido a que su celular se perdió durante la inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	27/02/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0266	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante involuntariamente dejó caer su cartera y el celular que se encontraba al interior cayó y se deslizó en la mesa de inspección, sin que nadie se hubiera percatado de este hecho; motivo por el cual tardaron en hallar el bien, el mismo que fue entregado inmediatamente a la reclamante
12129	Alexander Sanchez Quispe	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que le robaron un equipaje al interior de un vuelo de LATAM; por lo que solicita que se tomen acciones para recuperar su equipaje.	No competencia	28/02/2026	04/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0255	Los procesos de atención abordo de las aeronaves 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.