

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Marzo 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
12122	Jesus Abarca Muñoz	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó una compra de la TUUA, pero no se reflejaron los datos.	Facturación o cobro	01/03/2026	16/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0300	Se le explicó que los datos registrados en la plataforma disponible para la compra de tickets TUUA, son datos referenciales; motivo por el cual el sistema de control de tarjetas de embarque solo verifica que cada pasajero que cruza por el control lleve consigo el ticket correspondiente. En ese contexto, se le indicó que puede realizar la compra sin mayor inconveniente.
12123	Shirley Ruiz	Página Web E. P.	pasajera cuestiona la señalización en el aeropuerto, la cual le parece confusa. Asimismo, refiere que los procesos de Migraciones y SUNAT serían demasiado lentos.	Información proporcionada a los usuarios	02/03/2026	16/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0301	Se le explicó que todo el terminal se encuentra debidamente señalizado, a fin de que los pasajeros puedan ubicar el flujo de embarque o desembarque que deben seguir e manera autónoma. Por otro lado, se le explicó que los procesos de control migratorio y de aduanas están a cargo de entidades del Estado, quienes no tienen vínculo funcional con Lima Airport. No obstante, hemos derivado sus observaciones al personal a cargo de dichas entidades en el aeropuerto.
12124	Maite Embuena	Página Web E. P.	Pasajera menciona que ningún personal del aeropuerto le indicó la ubicación de la oficina de devolución de impuestos.	Información proporcionada a los usuarios	02/03/2026	16/03/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0302	Con fecha 02 de marzo, 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 la Oficina de Devolución de Impuestos para Turistas se encuentra ubicada en la zona pública, cerca de la isla A del check-in
12125	Nadia Macavilca	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que le brindó el conductor de uno de los carros eléctricos dentro del aeropuerto, debido a que no accedieron a apoyarla para llegar a su sala de embarque, lo cual considera injusto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0311	El servicio de buggies ha sido implementado para brindar asistencia a las personas con movilidad reducida u otros pasajeros que por su condición requieran una asistencia especial, motivo por el cual, el personal que menciona la reclamante no podía brindarle el servicio de traslado y cumplió con orientarla como correspondía.
12126	Esteban fontalva	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que no había recibido información sobre el pago de la TUUA en conexión	Información proporcionada a los usuarios	02/03/2026	16/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0303	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.
12127	Claudio Barrientos	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones y señala que ese cobro debería realizarlo directamente las aerolíneas para no afectar a los viajeros.	Facturación o cobro	02/03/2026	04/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0256	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.
12130	Felipe Aguilera Becerra	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la demora en la atención que recibió en Migraciones, y refiere que luego la inspección en el control de seguridad fue muy lenta, lo cual habría provocado la pérdida de su vuelo con destino a Cuzco.	Calidad y oportuna prestación del servicio	01/03/2026	10/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0286	El control de Migraciones se realiza en base a lo protocolos establecidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones; por consiguiente carecemos de competencia para pronunciarnos sobre este extremo del reclamo. Con relación a la inspección en el Puesto de Control de Seguridad, se le indicó que según consta en nuestros registros él accedió a la zona de embarque internacional a las 07:37 horas y su vuelo con destino a Cuzco estaba programado para salir a las 08:00 horas. Cabe resaltar que se recomienda a los pasajeros llegar al aeropuerto con 2 horas de anticipación para evitar inconvenientes en el embarque de sus vuelos. Por consiguiente, no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12131	Jack Achmic Espinoza	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que sus audífonos se dañaron en el Puesto de Control de Seguridad. Solicita la devolución de su equipo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	01/03/2026	09/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0267	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante.
12132	Cecilia Emperatriz Ortiz Castro	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la restricción de transportar una navaja suiza que le obsequiaron, lo cual considera injusto.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/03/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0268	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas o herramientas multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12133	Rosa Aparcana	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que le solicitaron retirarse el calzado, a diferencia de los otros pasajeros; por lo que solicita una sanción.	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/03/2026	10/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0287	Luego de revisar los hechos, se verificó que la reclamante activó el pórtil detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado. Cabe resaltar que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspección aplicables por la autoridad aeronáutica.
12134	David Aquije	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por los tiempos de espera con Migraciones; asimismo refiere que se encuentra en desacuerdo por el diseño del nuevo aeropuerto.	Otros	03/03/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0269	Los procesos de control migratorio están a cargo del personal de Superintendencia Nacional de Migraciones sin que nuestra representada tenga injerencia alguna en dicho proceso. Por otro lado, se le indicó que la infraestructura del Nuevo AIJC cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial, resaltando que los flujos de embarque y desembarque se encuentran debidamente señalizado.
12135	John Aparcana	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron en el Puesto de Inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/03/2026	10/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0288	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtil detector de metales, motivo por el cual le solicitaron retirarse el calzado; por consiguiente el procedimiento aplicado fue el que correspondía
12136	Walter Villagra	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona el diseño del nuevo aeropuerto, debido a que ha experimentado largas colas en los controles, y considera que las salas de embarque en el espigón C estarían diseñadas sin enfoque de experiencia al pasajero, toda vez que faltan videos turísticos y tiendas de comidas más proximas a las salas de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/03/2026	11/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0289	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtil detector de metales, motivo por el cual el personal procedió a realizar una inspección física, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12137	Luisa Hagmayer	Libro de Reclamos.	Pasajera reclama debido a que el personal de seguridad no le permitió llevar una navaja multiusos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/03/2026	11/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0290	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas o herramientas multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12138	Frederico Dalton Souza	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama por el trato recibido durante el proceso de inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/03/2026	11/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0291	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante llevaba en su equipaje de mano una navaja suiza, la cual califica expresamente como artículo prohibido; motivo por el cual el procedimiento aplicable fue el que correspondía.
12139	Claudia Paredes	Correo electrónico	Pasajera señala que realizó el pago de la TUUA en conexión, pero su vuelo fue reprogramado por la compañía Delta, motivo por el cual no llegaron a realizar conexión en Lima. Solicita la devolución del monto que canceló	Facturación o cobro	03/03/2026	16/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0304	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 y será confirmada por correo electrónico.
12140	Carmen Balladares Zevallos	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por el servicio del Aerodirecto (ruta Lima Sur), de bido a que el chofer no habría cumplido con estacionar en los paraderos establecidos.	No competencia	03/03/2026	19/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0328	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12141	Juan José De La Cruz Hernandez	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que no encontró el Libro de Reclamos en la web, asimismo señala que habría sido inspeccionada de forma inadecuada en el Puesto de Control de Seguridad del AIJC.	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/03/2026	23/03/2026	Infundado	C-LAP.-COM-2026-0336	Se le indicó que el enlace de reclamos en nuestra página web se encuentra accesible en la parte inferior de la misma. Cabe resaltar que Lima Airport pone a disposición de los usuarios, distintos canales para la presentación de sus reclamos: en este caso el reclamo recibido por la web fue tramitado como correspondía. Con relación a la inspección realizada, se le explicó que El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Marzo 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
12142	Rodrigo Pérez De la Fuente	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el diseño del aeropuerto, debido a que no está de acuerdo con la distribución del terminal.	Otros	04/03/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0270	La infraestructura del Nuevo AIJC cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial, resaltando que los flujos de embarque y desembarque se encuentran debidamente señalizado.
12143	Claudio Eduardo Barrientos Rifo	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el cobro de la TUJA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	04/03/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0271	La TUJA 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.
12144	Gino Ortiz	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a la atención que recibió en el Puesto de Inspección de Seguridad.	Información proporcionada a los usuarios	04/03/2026	11/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0292	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal le solicitó retirar los artículos que llevaba en sus bolsillos; asimismo su calzado, a fin de proseguir con el proceso de inspección aplicable.
12145	Ernesto Montoya	Libro de Reclamos.	Pasajero reclama por la atención que le brindó el personal de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/03/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0279	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal procedió a realizar una inspección física, la cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12146	María Jesús Del Carmen Silva Santos	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención del personal de seguridad al momento en que le solicitaron revisar su bolso.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/03/2026	11/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0293	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal procedió a realizar una inspección física del equipaje de mano de la reclamante, a efectos de descartar la presencia de algún artículo prohibido en su interior.
12147	Palacios	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la falta de explicación del personal respecto de los procedimientos de inspección en el AIJC.	Información proporcionada a los usuarios	06/03/2026	12/03/2026	Inadmisibles	C-LAP-COM-2026-0296	Con fecha 09 de marzo, 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.
12148	Manuel Alejandro Ix Balam	Página Web E. P.	Pasajero señala que la factura que le emitieron en una de las tiendas del aeropuerto, fue observada debido a que no estaba registrada en SUNAT.	No competencia	07/03/2026	09/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0273	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e independiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido.
12149	Evelyn Bueno	Página Web E. P.	Pasajera señala que realizó el pago de la TUJA en conexión, pero su vuelo fue reprogramado por la compañía aérea, motivo por el cual no llegaron a realizar conexión en Lima. Solicita la devolución del monto que canceló	Facturación o cobro	07/03/2026	12/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0297	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 y será confirmada por correo electrónico.
12150	Liliana Carolina Sánchez	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cobro de la TUJA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	07/03/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0274	La TUJA 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.
12151	Agustina Siraco	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cobro de la TUJA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	08/03/2026	09/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0275	La TUJA 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.
12152	Fernando Calderon Izaguirre	Página Web E. P.	Usuario señala que sufrió un golpe en la pierna el 18 de enero, debido a una estructura de concreto en el Boulevard; y solicita que Lima Airport asuma los gastos médicos que este hecho le generó, así como el reconocimiento por los días que no logró ir al trabajo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/03/2026	25/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-344	El caso ha sido atendido con el número de reclamo N°11944, donde se le indicó que el dado de concreto con el que se golpeó se encontraba debidamente señalizado por lo que no representa una condición insegura; por consiguiente reiteramos lo indicado en dicha carta de respuesta, toda vez que no podemos asumir responsabilidad alguna por ese evento.
12153	Gisella Young	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la pérdida de un collarín (cojín) en la zona de embarque. Solicita la devolución de su bien.	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/03/2026	23/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0330	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante dejó caer involuntariamente dicho collarín mientras caminaba hacia la zona de embarque internacional. Cabe resaltar que de acuerdo a los procedimientos vigentes, existen artículos que por sus condiciones no califican para ser custodiados en nuestro almacén de objetos olvidados; por lo que corresponde el desecho inmediato de los mismos, tal y como se realizó en este caso.
12154	Vanessa Zarate	Libro de Reclamos.	Usuaría manifiesta su incomodidad debido a que su hija quien viajaba sola no habría recibido la orientación que necesitaba dentro de la zona de embarque. Solicita mejor atención del personal.	Información proporcionada a los usuarios	08/03/2026	26/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-351	Lamentamos sinceramente los hechos que describe sobre la reclamante; en ese sentido, hemos tomado las acciones pertinentes. Cabe resaltar que tan pronto nuestro personal de supervisión tomó conocimiento del caso, contactó con la menor para guiarla a la sala de embarque que le correspondía.
12155	Gonzalo Vargas Subauste	Página Web E. P.	Pasajera señala que su vuelo con la compañía CM habría sufrido un retraso el 13 de febrero, lo cual se habría originado por problemas del aeropuerto. Solicita que se le reconozca los gastos de alimentación, hospedaje y otros en los que debió incurrir por la reprogramación de su vuelo.	Otros	09/03/2026	26/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-350	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante.
12156	Patricia Perez Medina	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta su incomodidad debido a la fecha de vencimiento próxima de algunos productos que adquirió en el Duty Free.	No competencia	09/03/2026	16/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0306	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e independiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.
12157	Gastón Camú	Página Web E. P.	Pasajero solicita la devolución de la TUJA de conexiones que realizó el 21 de enero, debido a que no logró hacer su conexión en Lima, por la reprogramación de su vuelo.	Facturación o cobro	09/03/2026	18/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0314	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12158	Ingrit Trujillo	Página Web E. P.	Pasajera reclama que sus padres son adultos mayores y no habrían recibido una buena atención para recuperar su celular perdido.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/03/2026	16/03/2026	Inadmisibles	C-LAP-COM-2026-0307	Con fecha 10 de marzo, 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.
12159	Augusto Barboza	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que durante el proceso de inspección perdió sus audífonos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/03/2026	25/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0346	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante activó el pórtico detector de metales, por lo que le solicitaron retirarse el calzado. Es así que al momento de colocar su calzado y sus audífonos, por error, utilizó la bandeja de otro pasajero; quien se llevó los audífonos del reclamante, los cuales fueron recuperados minutos después. Cabe resaltar que nuestro personal colaboró con la recuperación del bien del reclamante, pero no debe perderse de vista que los principales respinsbales del cuidado de sus bienes son los propietarios.
12160	Willy Chavarry	Correo electrónico	Pasajero señala que habría recibido un trato poco apropiado por parte del personal del Módulo de Informes cuando alertó que personal de la aerolínea lo había discriminado el 17 de febrero.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/03/2026	25/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-349	Luego de revisar los hechos, se identificó que al momento en que el reclamante contactó con personal del módulo, dicho personal cumplió con derivarlo hacia el Módulo de la Policía que se encuentra en el piso 3. Tomando en cuenta que minutos después, el reclamante regresó al Módulo, se le solicitó más información sobre el incidente ocurrido con la aerolínea, e intentaron explicarle que debía solicitar hablar con un supervisor de Spirit Airlines. Por lo expuesto el personal, cumplió con orientarlo como correspondía.
12161	Jorge Morales	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de llevar un producto que fue calificado como material peligroso erróneamente. Solicita la devolución del producto.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/03/2026	01/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0363	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12162	Rosell Mamani	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que el proceso de inspección tardó demasiado tiempo, lo cual habría provocado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	12/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0315	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante accedió a la zona de embarque a las 05:24 horas y su vuelo con destino a Juliaca estaba programado para salir a las 05:50 horas, a través de la puerta C13. Cabe resaltar que las aerolíneas y nuestra representada recomiendan a los pasajeros llegar al terminal con 2 horas de anticipación, a efectos de realizar sus controles con la debido antelación y evitar riesgos en la pérdida de sus vuelos. En ese contexto, tomando en cuenta que el proceso de inspección solo tardó 7 minutos, según consta en nuestros registros, no podemos asumir responsabilidad por la pérdida del vuelo del reclamante.
12163	Henry Quezada Ruiz	Página Web E. P.	Usuario reclama por el servicio de Aerodirecto ya que no cumple con los horarios en la ruta a Quilca	No competencia	12/03/2026	12/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0298	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Marzo 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
12164	Eliane Júlia Silva	Página Web E. P.	Pasajera indica que su equipaje llegó dañado al destino; por lo que solicita la reparación del mismo.	No competencia	12/03/2026	12/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0299	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.
12165	Luis Sternberg	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por la demora en que salió su vuelo con destino a Panamá, debido a un incidente con el internet del aeropuerto.	No competencia	12/03/2026	18/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0316	La incidencia registrada con el proveedor de internet de la empresa SITA, no guarda relación con los servicios de conectividad, red y suministro eléctrico que brinda Lima Airport. Cabe resaltar que la empresa SITA presta servicios de tecnología a las aerolíneas para sus procesos de check-in y de embarque; por consiguiente, no podemos asumir responsabilidad alguna por este hecho.
12166	Nicolas Diogo	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	12/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0317	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.
12167	David Diaz	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona el pedido de retirarse los zapatos por parte del personal de seguridad, lo cual considera antihigiénico.	Calidad y oportuna prestación del servicio	12/03/2026	25/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0348	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12168	Paul Trujillo	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que recibió en la zona de embarque.	Información proporcionada a los usuarios	12/03/2026	27/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0352	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante contactó con personal del módulo de informes para indicarle que requería contactar con personal de la aerolínea Iberia, debido a que no identificaba la sala asignada a su vuelo. En así que el personal de supervisión se acercó a atenderlo y cumplió con reiterarle la información que le habían brindado, además de ello contactó con el personal de Iberia a efectos de que se acerquen a atenderlo en la zona de embarque.
12169	Dante Sanchez	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona que su mochila perdida ha sido hallada, pero le faltan artículos. Solicita que se investigue el hecho y se devuelvan sus productos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/03/2026	31/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0361	Lamentamos sinceramente el incidente acontecido, por lo que hemos decidido atender el pedido del reclamante. Cabe resaltar que se han tomado las acciones pertinentes con el personal de limpieza involucrado en este caso, a efectos de evitar situaciones similares.
12170	Miguel Guillén	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la inspección que le realizaron el Puesto de Control de Seguridad, debido a que le solicitaron retirarse sus zapatos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0318	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12171	Nelson Girón Sanchez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa por parte de LATAM.	Facturación o cobro	13/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0319	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.
12172	Anibal Mauricio Villanueva jara	Página Web E. P.	Pasajero reclama por la inspeccion fisica realizada por el personal de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/03/2026	20/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0320	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12173	Liseth Guerrero Melo	Página Web E. P.	Pasajera señala que su equipaje registrado con Avianca desde Bogotá llegó en mal estado; solicita una solución a su caso.	No competencia	14/03/2026	18/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0321	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.
12174	Félix Miguel Fernández Valencia	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el servicio brindado por un conductor de la empresa de Aerodirecto, debido a que le cobraron S/.5 soles, pero le emitieron un voucher por un monto distinto.	No competencia	15/03/2026	18/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0322	El servicio de Aerodirecto es administrado por el Grupo Vargas y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12175	andres saso	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	16/03/2026	19/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0327	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.
12176	Reny franco amador idme cooa	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que no ha recibido el código de la reserva del vuelo que compró con la compañía Avianca.	No competencia	16/03/2026	18/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0323	El caso fue derivado al personal de Avianca, toda vez que nuestra representada no tiene injerencia alguna en los sistemas que las aerolíneas manejan para atender las necesidades de sus pasajeros.
12177	Hector Alba	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por la presentación de un plato de comida que le sirvieron en un restaurante del aeropuerto.	No competencia	13/03/2026	23/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0331	Las empresas que operan en este terminal lo realizan de manera independiente a Lima Airport. En ese sentido, carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante hemos trasladado el reclamo a la administradora de la empresa que nos menciona para las acciones pertinentes.
12178	Nicole Barreto	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que no logró realizar el check-in de manera usual para su vuelo a Madrid, y refiere que le solicitaron realizar el pago de la TUUA, cuando ese monto se encuentra incluido en su pasaje aéreo; por lo que solicita la devolución del pago que realizó.	Facturación o cobro	16/03/2026	18/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0312	El incidente que menciona la reclamante provocó que la aerolínea Iberia emitiera tarjetas de embarque de forma manual. Cabe resaltar que las aerolíneas realizan el cobro anticipado de la TUUA de salida durante la venta de los pasajes aéreos y únicamente traslada dicho monto a Lima Airport en tanto se realice la lectura de la tarjeta de embarque sistematizada, no aquellas emitidas manualmente. Por consiguiente; corresponde que la aerolínea atienda su pedido.
12179	Candy Victoria Roncalla Cabana	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el pedido de retirase los zapatos en el puesto de inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0313	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12180	Luis Arno Tavera	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que se encuentra en desacuerdo por el pedido de retirar sus zapatos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/03/2026	23/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0339	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12181	Yanina Hernández	Página Web E. P.	Pasajera señala que ni la aerolínea, ni la agencia de viajes le informó que debía pagar una tasa.	Facturación o cobro	16/03/2026	23/03/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0332	Con fecha 16 de marzo, 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 informó que el pago de la Tasa Aeroportuarua en el AJC aplica para aquellos pasajeros DOM o INT que abandonan la zona restringida por un motivo que no está incluido en las causales de revalidación. Adicionalmente, se le explicó el pago que se viene aplicando sobre la TUUA de conexiones.
12182	Alex Zegarra Talavera	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona que el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado. Refiere que se encuentra resfriado y que esta situación atenta contra su salud	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/03/2026	23/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0333	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
12183	Cristian Carcamo Pezo	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que está en desacuerdo con el retiro del calzado.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/03/2026	23/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0334	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y sus equipajes de mano, de acuerdo a los procedimientos establecidos. En este caso, el reclamante activó el pórtico detector de metales, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó retirarse el calzado, lo cual se realizó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Marzo 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
12184	Gloria Lima Orosco	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que el DNI de su menor hija se perdió en manos del personal de lectura de tarjetas de embarque y que este hecho generó la pérdida de su vuelo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/03/2026	30/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0356	Luego de verificar los hechos, se identificó que la reclamante y sus familiares fueron atendidos en la zona de lectura de la TUUA, no quedando ningún artículo en dicha zona. Minutos después se observa a la reclamante dentro de la zona de embarque doméstica e involuntariamente dejó caer el DNI de su menor hija, el cual fue reportado minutos después por el personal de limpieza. En atención a ello, al momento en que la reclamante informó sobre la pérdida de su DNI, el personal de seguridad procedió a realizar la verificación correspondiente, gestionando la devolución del documento.
12185	Daniel Hidalgo	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que salió a la zona pública para reprogramar su vuelo y luego debió pagar la tarifa, lo cual considera injusto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/03/2026	01/04/2026	Infundado	C-LAP.-COM-2026-0364	Luego de revisar los hechos, se identificó que el pasajero ingresó a la sala de embarque a las 10:17 horas y luego esperó unos minutos en la sala A10. Minutos después, decidió por sus propios medios desplazarse hacia el flujo de desembarque a la ciudad de Lima, donde contactó con un personal de facilitación quien le explicó que la reprogramación de su vuelo debía realizarse en la parte pública; y que debía abonar el monto de la TUUA a su reingreso; por consiguiente, nuestro personal cumplió con orientarlo como correspondía.
12186	Miriam Huaman	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA que debió realizar por salir de la zona de embarque, debido a que no la orientaron como correspondía.	Información proporcionada a los usuarios	16/03/2026	01/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0365	Luego de revisar los hechos, se identificó que la reclamante junto con su familia ingresaron a la zona de embarque doméstica y contactaron con un personal de chaleco naranja, luego de unos minutos decidieron dirigirse al flujo de ingreso a la Ciudad de Lima. Cabe resaltar que el terminal se encuentra debidamente señalado, a fin de que los pasajeros sigan el flujo que corresponde para su caso. En ese contexto, no podemos asumir responsabilidad por la decisión que tomó para abandonar la zona de embarque; por consiguiente el pago que realizó fue el que correspondía.
12187	Giulia Palermi	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que recibió por parte del personal del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/03/2026	24/03/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0341	Con fecha 16 y 19 de marzo, 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.
12188	Milagros Chávez Fernández	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la atención que recibió en el Puesto de Control de Seguridad, debido a que viajaba con sus perros de asistencia y el personal no habría reflejado empatía durante el proceso de inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	16/03/2026	27/03/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0353	Lamentamos sinceramente el incidente acontecido. En ese sentido, hemos tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares a la acontecida.
12189	Gonzalo	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	16/03/2026	23/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0337	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.
12190	Natura	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	16/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0324	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.
12191	Daniela Caman	Correo electrónico	Pasajera cuestiona los procesos de inspección que se realizaron a su equipaje de mano, donde le retiraron las cremas que llevaba consigo.	No competencia	17/03/2026	18/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0325	Todos los vuelos que salen a alguna ciudad de Estados Unidos desde este terminal tienen un control adicional previo al embarque, lo cual está a cargo del personal de las aerolíneas o empresas terceras en su representación. En ese sentido, carecemos de competencia por la atención brindada.
12192	Geraldo da Silva Côrtes	Página Web E. P.	Pasajero indica que no puede realizar el pago de la TUUA por la web. Y solicita un apoyo para que pueda realizar el proceso con anticipación a su vuelo.	Facturación o cobro	17/03/2026	17/03/2026	Concluido por sustracción de la materia	C-LAP-COM-2026-0308	Se le explicó los pasos que debe seguir para relajar la compra y que el ticket TUUA de Conexión tiene una validez de 3 meses. En caso tenga algún problema con la plataforma puede contactar directamente con nuestro equipo de TI, a través del enlace soportetuuaweb@lima-airport.com .
12193	Melany Vilchez	Página Web E. P.	Pasajera señala que no existen suficientes butacas en el aeropuerto	Otros	18/03/2026	18/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0326	La infraestructura del Nuevo AIC cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. En ese sentido, se han venido asignando butacas en distintas zonas del terminal, a efectos de atender las necesidades de nuestros viajeros.
12194	Fiorella Llanos Chea	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que le restringieron llevar una comida para su bebe en el equipaje de mano. Solicita una sanción para el personal.	No competencia	19/03/2026	20/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0329	Los controles que se realizan en las salas de embarque de los vuelos para Estados Unidos están a cargo del personal de las aerolíneas o empresas terceras en su representación. En ese contexto, hemos derivado el reclamo al personal de United Airlines para las acciones pertinentes.
12195	Jair Naveros Loayza	Página Web E. P.	Usuaría reclama por la bulla alrededor de las zonas de espera y que fumigaron en la zona donde estaba esperando.	Otros	20/03/2026	25/03/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0345	Con fecha 20 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.
12196	Gonzalo Flores Rojas	Página Web E. P.	Pasajero señala que la faja N°5 de entrega de equipajes habría estado malograda	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/03/2026	06/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0368	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que la faja de recojo de equipajes N°5 estuvo operando correctamente hasta las 07:04 horas, en que se presentó un incidente por una maleta atracada debido a la forma en que fue estibada. Cabe resaltar que este incidente fue resuelto a las 07:19 horas; logrando continuar con la entrega de los equipajes del vuelo dLA 2469 procedente de Nueva York. Por lo expuesto, el incidente ocurrido fue atendido con prontitud; por lo que no cabe afirmar que la faja estuvo malograda.
12197	Guillermo Oscar Echegaray Zambrano	Página Web E. P.	Pasajero señala que los tomacorrientes ubicados en la zona de embarque habrían presentado alguna falla que provocó que su celular se recaliente.	Otros	21/03/2026	06/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0369	Se le explicó que todos los equipos del aeropuerto reciben un mantenimiento periódico, y que en este caso hemos trasladado su observación al personal técnico para que verifiquen adecuadamente la operación dichos equipos. Por otro lado, se resaltó que el personal del Módulo atendió al reclamante, permitiéndole cargar su dispositivo móvil en el módulo y verificando la operación del mismo.
12198	Karla Vanessa Blotte Chang	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención que le brindaron a su menor hijo en el Puesto de Inspección, debido a que no le permitieron llevar una herramienta y debió pagar una tarifa.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/03/2026	06/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0370	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no está permitido transportar alicates multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves. Por otro lado, el personal le explicó el procedimiento al menor, indicando que el artículo debía ser desechado, caso contrario tenía la opción de salir a disponer de su artículo con la consecuencia de realizar un nuevo pago de la TUUA, debido a que es motivo no forma parte de las causales de revalidación de la misma.
12199	Andrés Farfán Chumacero	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que su vuelo con la compañía ARAJET se reprogramó, lo cual afectó las siguientes conexiones que tenía en Europa. Solicita el resarcimiento de los gastos.	No competencia	21/03/2026	24/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0340	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 KLM para los fines pertinentes.
12200	Andrés Farfán Chumacero	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona la atención que recibió por parte del personal de Terminales, debido a que no habrían reflejado empatía por la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/03/2026	06/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0366	La reprogramación del vuelo ARAJET, el día de los hechos estuvo a cargo exclusivamente de la aerolínea. Por consiguiente el personal que lo atendió cumplió con orientarlo como correspondía sobre los canales que tenía disponible para contactar con su aerolínea, toda vez que Lima no podía asumir responsabilidad algún por este hecho.
12201	Magdalena Gertrudis Chocano Mena	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la contaminación sonora proveniente de algunas tiendas en la zona de embarque.	No competencia	22/03/2026	30/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0255	Lamentamos que los concesionarios que mencionan hubieran tenido el volumen de la música muy alto durante horario nocturno. En ese contexto, hemos trasladado su reclamo al personal que administra dichos locales para las acciones pertinentes.
12202	Ruth Vilca Lopez	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la retención de una cocina de camping en el Puesto de Control de Seguridad, lo cual considera injusto.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/03/2026	27/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0354	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no está permitido transportar cocinas de mesa, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Marzo 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
12203	Pedro Calonge Davalos	Correo electrónico	Pasajero señala que perdió su vuelo con destino a Sao Paulo, debido a la orientación errada que le brindó un personal del aeropuerto.	Información proporcionada a los usuarios	21/03/2026	10/04/2026	Infundado	C-LAP.-COM-2026-0386	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante contactó con una persona que vestía de negro, quien no tiene vínculo funcional alguno con Lima Airport. No obstante, debemos señalar que el terminal se encuentra debidamente señalizado, y se recomienda a los pasajeros presentarse en el terminal con 3 horas de anticipación, a fin de que puedan prevenir eventuales contingencias. En este caso, el reclamante accedió a la zona de embarque a las 23:40 horas, y su vuelo estaba programado para salir a las 00:30 horas, por consiguiente, no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12204	Jessenia Munive Tantalean	Correo electrónico	Pasajero señala que registró su equipaje en el cueto de Madrid para hacer conexión hacia Londres; sin embargo su equipaje fue manipulado y le quitaron algunos productos. Solicita un resarcimiento por este hecho.	No competencia	21/03/2026	23/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0338	Las compañías aéreas son responsables de la custodia de los equipajes de bodega desde su registro hasta su entrega en el lugar de destino. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de Air Europa para las acciones pertinentes.
12205	Edith Sanchez	Página Web E. P.	Pasajera señala que el personal del módulo de informes la habría orientado de forma errada cuando le indicaron que no existe un salón VIP en la zona doméstica.	Información proporcionada a los usuarios	23/03/2026	30/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0360	El salón VIP ubicado en la zona doméstica está en proceso de habilitación, y estará disponible para los viajeros durante en los próximos meses, por consiguiente la información brindada por el personal del módulo fue la que correspondía.
12206	Carlos Giovanni Pausich Sapallanay	Página Web E. P.	Pasajero señala que su vuelo hacia Tumbes salió retrasado por un mantenimiento programado, por lo que solicita un resarcimiento por los gastos generados.	No competencia	23/03/2026	30/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0357	El vuelo hacia Tumbes que menciona el reclamante fue reprogramado por razones operativas que corresponden exclusivamente a las labores de las aerolíneas. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo. No obstante, hemos derivado el caso a un representante de LATAM para las acciones pertinentes.
12207	Tamara Muñoz Dahm	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa sobre dicho pago.	Facturación o cobro	23/03/2026	24/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0342	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.
12208	Sibylle Krukenberg	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa por parte de su aerolínea.	Facturación o cobro	23/03/2026	24/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0343	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.
12209	Fernando Llamozas	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la falta de criterio del personal para observar los equipajes, toda vez que es viajero frecuente y ha identificado distintos criterios. Asimismo, señala que el personal debe cambiarse los guantes ya que existiría una contaminación cruzada.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/03/2026	10/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-383	El personal de seguridad está facultado a realizar una inspección más minuciosa de las pertenencias de los pasajeros, a fin de determinar la no existencia de artículos prohibido al interior del equipaje de mano. En ese contexto, se solicitó revisar uno de los bolsos que llevaba consigo el reclamante, pero tomando en cuenta que el no accedió a que tocarán sus pertenencias se le solicitó retirar algunos artículos cumpliendo con realizar la verificación que correspondía. Por otro lado, con relación a los guantes, se ha procedido a derivar su observación al personal de supervisión del equipo que realiza los procesos de inspección, a efectos de que se tomen las acciones pertinentes.
12210	Javier Torres Alvarez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el diseño del aeropuerto.	Otros	24/03/2026	10/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-384	La infraestructura del Nuevo AIJC cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial, resaltando que los flujos de embarque y desembarque se encuentran debidamente señalizados.
12211	Tamara Silva	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la forma en que llegó su equipaje a Houston; por lo que solicita un resarcimiento por este hecho.	No competencia	25/03/2026	25/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0347	Las compañías aéreas son responsables de la custodia de los equipajes de bodega desde su registro hasta su entrega en el lugar de destino. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de United Airlines para las acciones pertinentes.
12212	Alexander Cuno	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el daño de sus audífonos durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/03/2026	13/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0394	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12213	Florencia Amado	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cobro de la TUUA en conexiones, debido a que no habría recibido ninguna información previa por parte de su aerolínea, cuando realizó la compra de su boleto.	Facturación o cobro	25/03/2026	30/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0358	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.
12214	Ana Rosa Mercedes Giraldo Huasasquiche	Página Web E. P.	Pasajera señala que sufrió un accidente mientras se encontraba en la rampa mecánica de la zona pública. Solicita un resarcimiento por los daños producidos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	25/03/2026	17/04/2026	Infundado	C-LAP.-COM-2026-0415	Luego de revisar los hechos, se identificó que el incidente que nos menciona, ocurrió debido a que la señora que se encontrara delante de la reclamante, colocó de forma lateral el coche portaequipajes, provocando que dicho coche se atraque antes de salir de la rampa. Cabe resaltar que nuestro personal médico le brindó la atención que correspondía a ambas; y tomando en cuenta que contamos con señética para informar sobre el adecuado uso de los coches en las rampas. No podemos asumir responsabilidad alguna por el desafortunado evento.
12215	Franciz Elvira Velasquez Cruz	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que sus audífonos se dañaron en el control de seguridad, debido a la atención que le brindó el personal de facilitación.	Información proporcionada a los usuarios	25/03/2026	13/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0395	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante.
12216	Morgana Pinto Delgrange	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que no encontró a ningún personal en la oficina de TAX FREE	No competencia	26/03/2026	10/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0376	El Servicio de Devolución de Impuestos para Turistas está a cargo del personal de la SUNAT. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo. No obstante, hemos derivado el caso al administrador de SUNAT en el AIJC para las acciones pertinentes.
12217	Javier Ignacio Albán Gonzales	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona que no le permitieron llevar un llavero multiusos que es un regalo, lo cual considera inaceptable.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/03/2026	30/03/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0359	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no está permitido transportar herramientas multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Marzo 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
12218	CARLUS ROYO	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que no logró obtener el servicio de silla de ruedas que había solicitado previamente con la aerolínea.	No competencia	28/03/2026	31/03/2026	Improcedente	C-LAP-COM2026-0362	Los procesos de atención que brindan las aerolíneas para asignar el servicio de silla de ruedas provisto por su personal o terceros en su representación se realizan de manera independiente a los procesos de Lima Airport. En ese contexto, carecemos de competencia para pronunciarnos por este hecho.
12219	KARIN EDITH QUEHUARUCHO SANCHEZ	Página Web E. P.	Pasajera señala que se quedó atrapada en el segundo nivel del flujo de conexiones y que el personal habría tardado en asistirle.	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/03/2026	17/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0416	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que el personal asignado para asistir a la reclamante y acompañarla al flujo de salida, tardó más tiempo del esperado, debido a que estaba atendiendo otra situación operativa. No obstante, debemos resaltar que el terminal se encuentra debidamente señalado para que los viajeros puedan desplazarse hacia el flujo que su caso amerita.
12220	MADELAINE MONTALVO GOMEZ	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a la atención poco apropiada que le brindó el personal de LATAM en la sala de embarque.	No competencia	29/03/2026	07/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM2026-0371	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.
12221	TITO MENDOZA SANTIAGO	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención brindada por el conductor del servicio de buggies.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/03/2026	13/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0397	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que el reclamante no contaba con ninguna condición especial y cuando intentó hacer uso del servicio de buggies, el conductor le explicó las condiciones de uso vigentes; por lo que no cabe afirmar que se hubiera presentado un trato inadecuado hacia su persona.
12222	Ramon Camilo Lenin	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que salió de la zona e embarque debido a que necesitaba desayunar en la parte pública y manifiesta su incomodidad debido a que al retornar le solicitaron pagar la TUUA, lo cual considera injusto.	Otros	27/03/2026	10/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0377	Toda persona que abandone la zona restringida por razones distintas a las causales de revalidación de la TUUA, debe abonar el monto de la tarifa aplicable previo a su reingreso a la zona de embarque. En ese contexto, nuestro personal cumplió con orientarlo como correspondía, debido a que las razones que motivaron su salida no están contempladas en esa excepción.
12223	Patricia Palacios Aparicio	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que perdió su vuelo debido a que las pantallas de información no habrían reflejado La reprogramación del mismo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/03/2026	15/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0396	El vuelo JA7731 con destino a SCL fue programado para salir a las 23:35 horas, a través de la sala de embarque N° C14; culminando su proceso de embarque sin mayor inconveniente. Cabe resaltar que dicha información se vio reflejada en nuestras pantallas de información de vuelos desde las 22:20 horas; por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12224	Maria Cardenas Alpaca	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA que debió realizar por salir de la zona de embarque para recuperar su celular que dejó olvidado en los mostradores de LATAM. Considera injusta esta medida	Facturación o cobro	29/03/2026	10/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0378	Toda persona que abandone la zona restringida por razones distintas a las causales de revalidación de la TUUA, debe abonar el monto de la tarifa aplicable previo a su reingreso a la zona de embarque. En ese contexto, nuestro personal cumplió con orientarla como correspondía, debido a que las razones que motivaron su salida no están contempladas en esa excepción.
12225	KAREN EVELYN GARCÍA ARIAS	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por el cobro doble que le habrían cargado a su tarjeta cuando realizó el pago por el estacionamiento de su vehículo.	No competencia	29/03/2026	15/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0398	Luego de revisar los hechos, se verificó con el equipo de APPARKA, quienes administran la playa de estacionamiento, en representación de Lima Airport, que únicamente se registró 1 cobro con la tarjeta de la reclamante; por lo que le recomendamos coordinar con su Banco para que se realice el extorno correspondiente.
12226	Percy Ademir Gallegos Uribe	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que no le permitieron ingresar a la zona de embarque.	Información proporcionada a los usuarios	31/03/2026	20/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0417	Luego de realizar la verificación pertinente, se verificó que el reclamante contactó con el personal en la zona previa a la TUUA para hacer una consulta y, luego de ello, él y sus familiares se fueron a los servicios higiénicos, retornando después para acceder a la zona restringida. Cabe resaltar que durante el primer contacto que tuvo el reclamante con el personal de seguridad no se evidencia que se haya presentado restricción alguna, toda vez que todos los viajeros de vuelo domésticos ingresaron con normalidad.
12227	Luis Antonio Badajos Poma	Correo electrónico	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexión, de manera virtual, y luego tomó conocimiento que no le correspondía realizar dicho pago, debido a que su vuelo se iniciaba en Lima. Solicita la devolución de su dinero.	Facturación o cobro	30/03/2026	09/04/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0372	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12228	Hugo Alfredo Manrique Cety	Correo electrónico	Pasajero señala que tomó un servicio de taxi en el aeropuerto y que el código QR que le compartieron para descargar la factura no logra reflejar el documento.	No competencia	31/03/2026	06/04/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0367	El servicio de taxi oficial del aeropuerto se ofrece de manera independiente a las operaciones de Lima Airport. No obstante, hemos derivado el reclamo al personal de la empresa AVECIM para las acciones pertinentes.
12229	Diana Emely Fuster Guillen	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que el personal rompió el cierre de su mochila, al momento en que la inspeccionaba. Solicita un resarcimiento por este hecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	30/03/2026	13/04/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0386	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal de seguridad revisó manualmente la mochila del reclamante, lo cual se realizó en su presencia, sin que él advirtiera alguna condición especial en el cierre de la misma. Cabe resaltar que según consta en nuestros registros, el cierre no contaba con el tope de sujeción por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por el incidente acaecido.
12230	Katya Mariela Palomino Vivar	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención que le brindaron en el aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/03/2026	09/04/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0373	Con fecha 31 de marzo, 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.