

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Enero 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
11868	Paola Andrea Alarcón Marín	Página Web E. P.	Pasajera señala que se habría realizado un cargo doble a su tarjeta por el pago de la Tarifa en Conexión. Solicita la revisión del caso y la devolución del monto.	Facturación o cobro	01/01/2026	07/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0026	Con fecha 02 de enero, 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.
11869	Paula Gigli	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta que la pasarela mecánica no habría estado funcionando, que se habrían presentado fallas con un elevador, lo cual le parece inaceptable.	Información proporcionada a los usuarios	01/01/2026	07/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0024	Con fecha 02 de enero, 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.
11870	Elvis Rodriguez Cornejo	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que sus audífonos se habrían dañado durante la inspección de seguridad. Solicita reposición de los mismos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	01/01/2026	07/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0029	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11871	Martín Miranda Muñoz	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad debido a sus familiares de tercera edad sufrieron un accidente, mientras se encontraban en la faja transportadora y no habrían recibido la atención esperada. Solicita que se atienda su caso a la brevedad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/01/2026	09/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0036	Con fecha 05 de enero, se le informó que en caso de que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contactar con una carta poder simple. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
11872	Daniel Carvalho de Oliveira	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el cobro de la TUUA en conexión, señalando que se cobra por servicios básicos que se ofrecen en cualquier aeropuerto.	Facturación o cobro	02/01/2026	09/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0037	Con fecha 05 de enero, 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.
11873	Pablo Alvarez	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó una compra grupal de TUUAs en conexión, pero debido al contexto en Venezuela, su vuelo ha sido reprogramado.Solicita la devolución del pago que realizó.	Facturación o cobro	03/01/2026	13/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0049	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11874	Blanca Magdalena Tineo	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodiad debido a que no logró contactar con el personal de JetSmart por una información relacionada a su vuelo. Solicita una mejor atención.	No competencia	03/01/2026	05/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0008	Los procesos de reprogramación de vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos de atención, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los represetantes de Jet Smart para los fines pertinentes.
11875	Susan Boneberg de Souza	Página Web E. P.	Pasajera solicita devolución de la TUUA en conexión, debido a que su vuelo se reprogramó y no llegó a Lima.	Facturación o cobro	04/01/2026	13/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0050	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11876	ABRAHAM CORNEJO HERRERA	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la falta de accesos peatonales al nuevo AIJC, y refiere que existiría un monopolio de buses	Acceso a la infraestructura	05/01/2026	05/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0009	Los accesos al aeropuerto han sido definidos por la autoridad competente. En ese sentido, el MTC ha informado que la distancia entre el puente modular y el edificio del nuevo terminal de pasajeros hace inviable el tránsito peatonal, motivo por el cual se ha implementado el servicio de transporte público denominado AeroDirecto.
11877	Juan Carlos Gamboa Carrasco	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la falta de Salones VIP en la zona de vuelos domésticos. Solicita pronta implementación.	No competencia	05/01/2026	06/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0017	La infaestructura de nuestro aeropuerto cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial. No obstante, la implementación de los espacios comerciales en el aeropuerto está a cargo de empresas independientes, con quienes venimos realizando coordinaciones para su pronta implementación.
11878	Jose Vicente Morant Gregori	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que no habría recibido información sobre la TUUA en conexiones y considera injusto que le hayan cobrado por esta tarifa en el aeropuerto.	Facturación o cobro	02/01/2026	06/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0018	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.
11879	Thomas Alfredo Davila Baer	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que su mochila se habria dañado en el PCS. Solicita reposición de la misma.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/01/2026	09/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0038	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11880	Tatiana Paredes Manrique	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la restricción de llevar una tijera en su equipaje de mano. Solicita la devolución de dicha tijera.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/01/2026	07/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0030	Existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, debido a que pueden vulnerar la seguridad en los vuelos. En este caso, la tijera que portaba la reclamante era mayor a 6cm, por lo que dicho objeto califica expresamente como prohibid; en ese sentido, la restricción se aplicó en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.
11881	Carlos Alonzo Rojas Libia	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad por un incidente que se habría presentado en la máquina de inspección #9, motivo por el cual no habría logrado embarcar en su vuelo con destino a Tarapoto. Solicita compensación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/01/2026	13/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0054	Con relación al incidente ocurrido en el Puesto de Inspección, se verificó que en este caso, el tomógrafo se detuvo debido a que la almohadilla que llevaba el reclamante salió de la bandeja, quedando a mitad del tunel de inspección. En ese sentido, se aplicaron los protocolos correspondientes, sin taradrś más de 08 minutos en reiniciar el equipo. Cabe reslarar que las compañías aéreas citan a sus pasajeros en la sala de embarque con 40 minutos de antelación a la salida de sus vuelos. En este caso, el reclamante ingresó a las 13:35 horas y su vuelo estaba programado para salir a las 14:05 horas.
11882	Adam Federoff	Libro de Reclamos.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que no logró contactar con personal de ARAJET en el aeropuerto. Solicita una adecuada atención a su caso.	No competencia	05/01/2026	06/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0020	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 ARAJET para los fines pertinentes.
11883	Alisson Flores Flores	Mesa de Partes de E. P.	Usuaría señala que el ruido de los aviones se ha venido incrementando considerablemente, por lo que solicita que se programe una visita a su domicilio para hacer la verificación pertinente, acceso a los reportes trimestrales asociados al monitoreo de ruido.	No competencia	05/01/2026	08/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0035	La supervisión del cumplimiento de las disposiciones y/o procedimientos correspondientes al despegue y aterrizaje de los vuelos está cargo de las autoridades competentes. En ese sentido, hemos traslado este reclamo a la DGAC y CORPAC.
11884	Hildebrando Dávila Altez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el diseño del aeropuerto, cuestionando que su vuelo ha sido asignado a las salas B, desde hace 8 meses que viene viajando con frecuencia desde Jauja hacia Lima. Refiere que por la distancia que debe caminar ha perdido su conexión nacional en más de una ocasión.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/01/2026	06/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0019	La infraestructura del Nuevo AIJC cumple con los estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial, en cumplimiento de las normas aplicables y lo dispuesto en el Contrato de Concesión. Asimismo, debemos resaltar que la asignación de las puertas de embarque se realiza de maner coordinada con las compañías aéreas; y dicha información se publica, de manera oportuna, en las pantallas de información de vuelos de este terminal, así como en nuestra página web.
11885	Leticia Cristina Saavedra Proestakis	Correo electrónico	Pasajera manifiesta que intentó hacer el pago de la TUUA a través de la página web, pero no logró concretar la transacción; sin embargo, el sistema sí habría reconocido el pago que realizó. Solicita la devolución del doble pago que realizó.	Facturación o cobro	05/01/2026	13/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0051	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11886	Marisa Mercedes Riva	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta que no ha recibido información sobre la TUUA de transferencia. Solicita que se modifique la disposición.	Facturación o cobro	06/01/2026	09/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0039	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 pago disponibles a la fecha.
11887	Miguel Alexander Martín Leon	Correo electrónico	Pasajero manifiesta que intentó hacer el pago de la TUUA a través de la página web, pero no logró concretar la transacción; sin embargo, el sistema sí habría reconocido el pago que realizó. Solicita la devolución del doble pago que realizó.	Facturación o cobro	06/01/2026	13/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0052	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11888	Juana Adela Aguirre Canelos	Página Web E. P.	Pasajera señala que había recibido un trato inadecuado por parte de un personal del aeropuerto. Solicita que se tomen acciones correctivas con dicho personal.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/01/2026	12/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0043	Con fecha 06 de enero, 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.
11889	Sofía Giuliana Vigna	Página Web E. P.	Pasajera señala que realizó el pago de la TUUA a través de la web, pero no habría recibido la confirmación de dicho pago. Solicita un comprobante que acredite la transacción.	Facturación o cobro	06/01/2026	13/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0053	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Enero 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
11890	Nikolay Norkin	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de llevar una navaja vitorinox en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/01/2026	15/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0069	Existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, debido a que pueden vulnerar la seguridad en los vuelos. En este caso, la navaja multiusos, marca Vitorinox, que portaba el reclamante era mayor a 6cm, por lo que dicho objeto califica expresamente como prohibido; en ese semtido, la restricción se aplicó en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.
11891	Rosario Huaranca Quispe	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención brindada por personal de Iberia, debido a que le observaron la documentación que llevaba consigo en la zona de check-in de este terminal.	No competencia	07/01/2026	07/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0031	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 Iberia para los fines pertinentes.
11892	Marisa Mercedes Riva	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta que no ha recibido información sobre la TUUA de transferencia	Facturación o cobro	06/01/2026	09/01/2026	Anulado por duplicidad	-	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; así como los medios de pago disponibles a la fecha.
11893	Laura Botia	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la falta de información sobre un vuelo retrasado y refiere que habría tenido una experiencia poco grata en este terminal.	Calidad y oportuna prestación del servicio	07/01/2026	12/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0046	Con fecha 07 de enero, 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.
11894	Claudia Torres Torres	Derivados de OSITRAN	Usuaría señala que su familiar habría tenido una mala experiencia en el aeropuerto, debido a que la información asignada a su vuelo no habría estado disponible y no se habría realizado ningún perifoneo a su nombre. Solicita una respuesta formal por este hecho.	Información proporcionada a los usuarios	07/01/2026	12/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0047	Con fecha 07 de enero, se le informó que en caso de que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contactar con una carta poder simple. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
11895	No	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA de Transferencia	Facturación o cobro	07/01/2026	09/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0040	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 pago disponibles a la fecha.
11896	Milton Raul Mamani Roque	Página Web E. P.	Pasajero señala supuesta discriminación por el servicio de buggies. Solicita una sanción.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/01/2026	13/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0055	Con fecha 07 de enero, 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.
11897	Juan Pablo Salvadores	Página Web E. P.	Pasajero señala que los SSHH estarían en condiciones insalubres. Asimismo, refiere que el personal de limpieza habría reflejado un trato irrespetuoso hacia su persona y no habría accedido a identificarse.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/01/2026	13/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0056	Con fecha 08 de enero, 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.
11898	Sergio Cairoli	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA de Transferencia	Facturación o cobro	08/01/2026	09/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0041	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 pago disponibles a la fecha.
11899	Jesus Alexei Cruz Silva	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que no habría recibido orientación adecuada para ubicar la sala de embarque asignada a su vuelo, motivo por el cual no logró embarcar.	Información proporcionada a los usuarios	07/01/2026	15/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0070	El aeropuerto se encuentra debidamente señaleizado a fin de que los usuarios puedan encontrar la zona donde ha sido asignado su vuelo. Cabe resaltar que las aerolíneas citan a sus pasajeros de vuelos nacionales con 2 horas de antelación, a fin de que puedan realizar correctamente todos los tramites de preembarque y prevenir posibles imprevistos. En este caso, la reclamanate ingresó a la zona de embarque a las 14:13 horas y su vuelo estaba programado para salir a las 15:00 horas, por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
11900	Jorge Mauricio Lopez Canitrot	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el funcionamiento del aire acondicionado en la zona de embarque. Solicita que se tomen acciones.	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/01/2026	14/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0058	Con fecha 09 de enero, 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.
11901	Zinthia Giuliana Pezo Mirando	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que requiere acceso a las imágenes del aeropuerto por una denuncia que ha interpuesto contra LATAM.	Otros	08/01/2026	09/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0042	Nuestra representada está impedida de dar acceso a particulares a las imágenes que se registran en nuestro CCTV. Dicho pedido se atiende en el marco de un requerimiento expreso emitido por las autoridades competentes.
11902	José Miguel Manzanares Chirinos	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que recibió en la zona de check-in, toda vez que era un grupo familiar y los separaron en 2 mostradores, donde recibiero distintos cuestionamientos. Solicita que mejore el servicio.	No competencia	09/01/2026	12/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0044	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 Sky Airlines para los fines pertinentes.
11903	Marco Antonio García Meza	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad debido a que los SSHH cerca del parqueo E2 no estan disponibles. Asimismo, cuestiona el formato de reclamos virtual, debido a que le parece extraño que solo se indique menor de edad, persona jurídica.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/01/2026	15/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0067	El SSHH que menciona el reclamante se ha encontrado cerrado por trabajos de mantenimiento correctivo, y seguimos trabajando para tenerlo operativo en las próximas semanas. Con relación al formato virtual de reclamos, se le explicó que los campos de menor de edad, persona natural o persona jurídica son precisados en virtud de las normas aplicables para la atención de reclamos.
11904	Melisa Tonelli	Página Web E. P.	Pasajera señala que ha intentado realizar un pago y no puede concretarse, luego de cuatro intentos.	Facturación o cobro	10/01/2026	15/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0061	Con fecha 12 de enero, 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.
11905	Tatiana Mercedes Aristo Pozo	Página Web E. P.	Pasajera señala que se generó un desorden en la zona de check-in debido a que no se habría respetado el orden de las colas, por lo que se presentó personal policial. Solicita que mejore la atención del personal de la aerolínea.	No competencia	12/01/2026	15/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0068	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 Arajet para los fines pertinentes. Por otro lado, es oportuno mencionar que en aquellos casos en que las aerolíneas solicitan asistencia en la zona de check-in, nuestra representada coordina la presencia del personal policial, a fin de que pueda tomar las acciones que corresponden en una zona pública del AIJC.
11906	Paola Fernanda Ramírez Sandoval	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por el cobro de la TUUA en transferencia.	Facturación o cobro	10/01/2026	21/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0085	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 pago disponibles a la fecha.
11907	Virginia Pinto	Correo electrónico	Pasajera señala que realizó por error el pago de la TUUA en conexión por tres (3) pasajeros, cuando no le habría correspondido, debido a que no tenía conexión en Lima. Solicita la devolución del monto que pagó.	Facturación o cobro	10/01/2026	15/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0072	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11908	Miguel Ángel Gavidía Quispe	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que una persona le indicó que la apoyaría con el coche bastón, marca Cosco, color fucsia, mientras ella se encontraba en el control de seguridad, pero refiere que nunca llegaron con el coche a su sala de embarque, por lo que se habría tratado de un robo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/01/2026	15/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0062	Con fecha 12 de enero, 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.
11909	Edith Ponce De La Cruz	Libro de Reclamos.	Usuaría manifiesta su incomodidad debido a que su padre tuvo que pagar nuevamente la TUUA por una información errada que le fue provista por el personal, por lo que salió de la zona de embarque. Solicita devolución del monto abonado.	Información proporcionada a los usuarios	11/01/2026	15/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0063	Con fecha 12 de enero, se le informó que en caso de que el usuario afectado no sea quien presente directamente el reclamo, el representante deberá contactar con una carta poder simple. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Enero 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
11910	Martín Sebastian Videla	Página Web E. P.	Pasajero señala que su equipaje de bodega registrado en un vuelo operado por la compañía LATAM habría sido aperturado sin su autorización, por lo que le faltarían algunos perfumes. Solicita la reposición de sus bienes.	No competencia	12/01/2026	12/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0045	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.
11911	Marcelo Parachu Marco	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su preocupación por la compra que realizó de la TUUA en conexión INT - INT, debido a que realizó el registro por 11 pasajeros, pero algunos datos estaban errados, por lo que solicita la devolución dle monto que realizó.	Facturación o cobro	12/01/2026	13/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0048	El pago que realizó por la TUUA en conexión INT -INT le permite al portador del código de pago realizar su registro en nuestros controles por un plazo de tres meses posteriores a la fecha de compra. En ese sentido, la compra que realizó permitirá el uso de los sticker TUUA durante dicho plazo.
11912	Lizbeth Rocio Tamayo Martínez	Página Web E. P.	Pasajera solicita reembolso del pago de la TUUA en conexión que realizó por pedidos que fueron anulados. Solicita la atención pronta de su pedido.	Facturación o cobro	12/01/2026	30/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0128	Luego de la verificacipon pertinente, se le indicó que Lima Airport ha procedido a realizar el extorno que corresponde; sin embargo, se explicó que la visualización efectiva del importe devuelto en su cuena bancaria se encuentra sujeta exclusivamente a los tiempos de procesamiento de cada entidad bancaria
11913	Adil Momand	Mesa de Partes de E. P.	Pasajero inadmitido manifiesta su molestia por el trato inadecuado que habría recibido por parte del personal del aeropuerto.	No competencia	12/01/2026	13/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0066	Con fecha 12 de enero, 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.
11914	Natalia Cascardo	Página Web E. P.	Pasajera muestra su disconformidad por el cobro de la TUUA en conexión, debido a que no ha identificado dicha tarifa en otros aeropuertos.	Facturación o cobro	12/01/2026	13/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0057	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 pago disponibles a la fecha.
11915	Elias Santiago Jesus Molina	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el servicio de silla de ruedas que recibió al momento de arribar en su vuelo, junto a su familiar de tercera edad. Refiere que esperaron más de 45min para que el personal los asista con la silla de ruedas. Asimismo, manifiesta su inodmodidad por la demora del servicio de buses.	Calidad y oportuna prestación del servicio	12/01/2026	20/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0077	Los servicios de silla de ruedas durante el proceso de embarque y desembarque son providtos por las aerolíneas, sin que nuestro personal tenga injerencia en dicho proceso. En lo que respecta a la asignación de buses para el desembarque de su vuelo, se le explicó que según consta en nuestros registros, los buses asignados para el vuelo LA 2094 procedente de Jauja cumplieron con los tiempos de atención, en base a lo requerido por la aerolínea, por lo que no se ha producido algún retraso en el servicio.
11916	Nelly Becerra Lunari	Página Web E. P.	Usuaría señala que su familiar de tercera edad sufrió un accidente en el aeropuerto. Solicita la activación del seguro correspondiente para cubrir los gastos de su familiar.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/01/2026	28/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0118	Luego de la verificación correspondiente, se verificó que la caída que sufrió la abuela de la reclamante, se originó por razones no imputables a Lima Airport. No obstante, debemos resaltar que el servicio de atención médica se activó dentro de los tiempos establecidos, cumpliendo con realizar el trasaldo de la señora a un centro hospitalario para los exámenes correspondientes.
11917	Rosalía Leon Marco	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que perdió su chaleco en el Puesto de Control de Seguridad, y en dicha prenda de vestir llevaba documentos de viaje, por lo que no le permitieron embarcar en su vuelo. Solicita un resarcimiento.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/01/2026	16/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0073	Con fecha 13 de enero, 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.
11918	Katuscia Valerio	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la atención poco apropiada que habría recibido por parte del personal del aeropuerto, debido a que debió realizar un pago que no le correspondía.	Información proporcionada a los usuarios	13/01/2026	16/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0074	Con fecha 13 de enero, 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.
11919	Roy Paz Serpa Rupay	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que sus audífonos se habrían dañado durante la inspección de seguridad. Solicita la reposición de sus artículos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/01/2026	21/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0086	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11920	Gladys Giovanna Cruz Luna	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que sus audífonos se habrían dañado durante la inspección de seguridad. Solicita que se le reconozca el monto que pagó por sus audífonos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/01/2026	21/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0087	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11921	Otilia Ríos de Valiente	Página Web E. P.	Pasajera señala que sufrió una caída en las escaleras eléctricas del aeropuerto y no habría recibido apoyo por parte del personal del aeropuerto. Solicita indemnización	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/01/2026	02/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0131	Luego de la verificación correspondiente, se verificó que la caída que sufrió la reclamante, se originó por razones no imputables a Lima Airport. No obstante, debemos resaltar que según consta en nuestros registros, tan pronto nuestro personal tomó conocimiento del incidente, le ofreció a la reclamante activar el servicio de atención médica; sin embargo, ella desistió debido a que su vuelo se encontraba próximo a culminar su proceso de embarque.
11922	Danny Alvarado Díaz	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el manejo de la reprogramacion de su vuelo y por la falta de butacas disponibles en la zona de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/01/2026	14/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0059	La reprogramación de los vuelos está a cargo exclusivamente de las aerolíneas, sin que nuestra representada tenga injerencia en dicho proceso. En ese sentido, se derivó el reclamo al personal de JetSmart. Con relación a las butacas, se le informó que este terminal cumple con los requerimientos y estándares de un aeropuerto de clase mundial; por lo que contamos con butacas en la zona de espera previa, así como en las salas de embarque asignadas a cada vuelo; por lo que venimos cumpliendo con las normas establecidas.
11923	Lucia Walburga Ostertag	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodiad por la espera que debió realizar para que registren a su mascota en el vuelo de KLM. Refiere que lo habrían hecho esperar más de 1 hora para que ingrese a la zona de despacho de equipajes, lo cual considera inaceptable. Solicita que se mejoren los procesos.	No competencia	14/01/2026	14/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0060	Los procesos de registro de las mascotas que son embarcadas en los vuelos desde este terminal están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de KLM para los fines pertinentes.
11924	Jhon Cristian Urtecho Mariño	Libro de Reclamos.	Pasajero indica que debido a errónea información salió de la zona restringida.	Información proporcionada a los usuarios	14/01/2026	27/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0104	Este terminal se encuentra debidamente señalizado, a efectos de que nuestros usuarios y pasajeros puedan identificar los flujos respectivos según el tipo de vuelo y la asignación de la sala de embarque que le corresponde. Cabe resaltar que en este caso, el reclamante contactó con nuestro personal luego de haber cruzado las puertas antirretorno, por lo que le correspondía seguir el flujo establecido.
11925	Ernesto La Rosa Saba	Página Web E. P.	Pasajero indique que habría recibido un trato inadecuado mientras esperaba ingresar a la zona de inspección de seguridad. Solicita que mejore la atención.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/01/2026	23/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0093	Con fecha 20 de enero, 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.
11926	Juan Carlos Huamani Asto	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la demora que se presentó en la entrega de su equipaje sobredimensionado. Solicita que se mejore el servicio.	No competencia	15/01/2026	15/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0064	Los procesos de entrega de los equipajes sobredimendimensionados están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante.
11927	Nicol Loza Villafuerte	Página Web E. P.	Pasajer cuestiona las restricciones de tamaño en los equipajes que deben llevar en la cabina del avión. Solicita que mejoren la aplicación de esas restricciones.	No competencia	15/01/2026	15/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0065	Las medidas que se establecen para los equipajes de mano y de bodega que son aceptados en un vuelo están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas; sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dicho procedimiento. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante.
11928	Rosita María Margarita Ramírez Schublin	Libro de Reclamos.	Pasajera indica que un artículo de cotección que llevaba como parte de su equipaje de mano se daño durante la inspección en el puesto de control de seguridad. Solicita un resarcimiento por este hecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/01/2026	23/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0094	Luego de las verificaciones pertinentes, se identificó que la reclamanate colocó sus pertenencias en una bandeja, sin advertir que llevaba un artículo frágil en su equipaje de mano. Es así que al momento en que sus pertenecias fueron inspeccionadas, una caja quedó atorada en el tunel de inspección y luego de aplicar los protocolos establecidos se detectó que se trataba de la caja conteniendo el objeto frágil que menciona la pasajera. Por lo expuesto, Llima Airport no puede asumir responsabiliada alguna por este hecho.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Enero 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
11929	Diana Marcela Urrea Barrera	Correo electrónico	Pasajera muestra su disconformidad por el cobro de la TUUA en conexión, debido a que nadie le informó previamente de dicha tarifa.	Facturación o cobro	14/01/2026	15/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0071	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 pago disponibles a la fecha.
11930	Juan Pablo Mucci	Correo electrónico	Pasajero argentino solicita devolución de TUUA -Transferencia debido a que su tarjeta registró el cobro del intento que realizó en la web y también realizó el pago de forma presencial en las cajas de pago.	Facturación o cobro	15/01/2026	23/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0095	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11931	Simeon Aller Camacho	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad debido a que sus padres debieron pagar un monto adicional y luego perdieron su vuelo, debido a que se encontraban desorientados en el aeropuerto.	Información proporcionada a los usuarios	15/01/2026	21/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0081	Con fecha 16 de enero, 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.
11932	Julia Nancy Begazo Supo	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su intención de aplear la respuesta contenida en el reclamo N°11706	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/01/2026	19/01/2026	Concluido por sustracción de la materia	-	El caso fue tramitado como Apelación, en virtud de los procedimientos establecidos.
11933	Luis García Pinedo	Página Web E. P.	Pasajero indica, trato inadecuado por parte del personal de Clean Sweep ubicado en la zona de lectura de las tarjetas de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	16/01/2026	27/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0105	El personal ubicado en la zona de lectura de las tarjetas de embarque es responsable de verificar que la documentación consignada en la tarjeta de embarque guarde relación con el documento de identidad de los pasajeros, antes de permitir su ingreso a la zona restringida. Dicho procedimiento se realiza en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
11934	Mario Montúfar	Correo electrónico	Pasajero señala que habría recibido un trato inadecuado ante su solicitud de factura por TUUA de conexión.	Facturación o cobro	15/01/2026	22/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0089	Con fecha 16 de enero, 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.
11935	Andrea Velarde Villamar	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona los servicios que se ofrecen en el aeropuerto y manifiesta su incomodidad por el diseño de la nueva infraestructura.	Acceso a la infraestructura	16/01/2026	21/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0082	Con fecha 16 de enero, 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.
11936	Lionel Valadou	Correo electrónico	Pasajero indica, que el sistema de entrega de maletas tuvo una demora prolongada lo que generó que no pueda facturar su equipaje en su vuelo de conexión y que en el puesto de control le retuvieran 02 navajas.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/01/2026	27/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0106	El proceso de entrega de equipajes de bodega es realizado por personal de las aerolíneas o terceros en su representación, por lo que carecemos de competencia. No obstante, hemos derivado el reclamo a IBERIA para los fines pertinentes. Por otro lado, se le explicó que existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, toda vez que pueden vulnerar con la seguridad de los vuelos. En ese contexto, las navajas que llevaba el reclamante califican expresamente como artículos prohibidos.
11937	Jorge Luis Zárate Zárate	Libro de Reclamos.	Pasajero señala que su correa se habría dañado mientras era inspeccionada en el puesto de control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/01/2026	21/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0088	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11938	Katiuska Kina Rivera Jara	Libro de Reclamos.	Pasajera manifiesta su malestar por la atención que recibió mientras la inspeccionaban en el Puesto de Control de Seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	15/01/2026	02/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0130	El personal de seguridad está facultado a realizar inspecciones aleatorias a los pasajeros y su equipaje de mano en los puestos de inspección, lo cual se realiza en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos. En este caso, la inspección realizada se dió en estricto cumplimiento de los protocolos de inspección.
11939	Maria Alejandra Puig	Libro de Reclamos.	Pasajera señala que habría recibido una atención poco apropiada por parte del personal del aeropuerto, toda vez que considera injusto el pago de la TUUA.	Facturación o cobro	15/01/2026	21/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0083	Con fecha 16 de enero, 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.
11940	Carla Coral Alvarado Perez	Vía Telefónica	Pasajera cuestiona la atención que le brindaron para lograr contactar con la Oficina de Objetos perdidos en el AIJC.	Calidad y oportuna prestación del servicio	16/01/2026	20/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0078	El horario de atención de la Oficina de hallazgos se encuentra publicado en nuestra página web, así como los canales de atención disponibles. Asimismo, debemos resaltar que tan pronto la reclamante contactó con nuestro personal de la Oficina de Hallazgos se agendó una fecha para realizar la entrega del bien olvidado, en cumplimiento de los protocolos establecidos.
11941	Madú Hasekamp	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que recibió por parte del personal de una tienda en el aeropuerto, durante la compra que realizó de una botella de licor, la cual fue confiscada al momento de llegar a Amsterdam. Solicita que los procesos mejoren.	No competencia	17/01/2026	19/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0075	Los servicios comerciales que se ofrecen dentro del AIJC se realizan de manera distinta e independiente a nuestra representada, motivo por el cual carecemos de competencia para pronunciarnos sobre este evento. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de LAGARDERE para las acciones pertinente.
11942	Liliana Alina Leon Alanoca De Rengifo	Página Web E. P.	Pasajera señala que su equipaje de bodega procedente de Miami no habría sido enviado a su domicilio, tal y como lo había coordinado previamente con personal de American Airlines; por lo que solicita una atención pronta a su caso.	No competencia	17/01/2026	19/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0076	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 American Airlines para los fines pertinentes.
11943	Karla Charri	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la calidad de un producto que adquirió en una de las tiendas ubicadas en el AIJC. Solicita la devolución del pago que realizó.	No competencia	18/01/2026	20/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0079	Los servicios comerciales que se ofrecen dentro del AIJC se realizan de manera distinta e independiente a nuestra representada, motivo por el cual carecemos de competencia para pronunciarnos sobre este evento. No obstante, hemos trasladado el reclamo a un representante de LAGARDERE para las acciones pertinente.
11944	Fernando Calderón Izaguirre	Página Web E. P.	Pasajera señala que se tropezó con un murete de concreto ubicado en el inicio del Boulevard. Solicita reconocimiento de gastos por el daño ocasionado.	Otros	18/01/2026	29/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0122	Luego de la verificación correspondiente, se verificó que el muro de concreto que menciona el reclamante se encontraba debidamente señalado para evitar situaciones de riesgo; por lo que el golpe que sufrió el reclamante se originó por razones no imputables a Lima Airport. No obstante, debemos resaltar que según consta en nuestros registros, tan pronto nuestro personal tomó conocimiento del incidente, se le ofreció la atención médica que correspondía.
11945	Marlene	Página Web E. P.	Pasajera indica que se le habría generado un cobro duplicado de la TUUA. Solicita devolución de la misma.	Facturación o cobro	18/01/2026	22/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0090	Con fecha 19 de enero, 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.
11946	Carolina Carazas Arizabal	Página Web E. P.	Pasajera indica que recibió un trato inadecuado por parte de personal que brinda el servicio de buggies. Solicita una sanción para el personal.	Calidad y oportuna prestación del servicio	18/01/2026	27/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0107	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11947	Clay Renzo Guevara Palmer	Libro de Reclamos.	Pajero indica que personal LAP indicó un flujo incorrecto para vuelo internacional por lo que perdió su vuelo.	Información proporcionada a los usuarios	17/01/2026	27/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0108	Luego de realizar las verificaciones correspondientes, se identificó que el reclamante junto a su familia accedió por el flujo internacional; sin embargo dentro de la zona de espera, previo al control de seguridad, uno de sus familiares levantó uno de los separadores de fila y se dirigieron a los controles asignados para vuelo doméstico. Luego de 25 minutos los pasajeros retornaron a los controles para reportar lo ocurrido y fueron derivados al flujo que les correspondía; por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo, tomando en cuenta que nuestro terminal se encuentra debidamente señalado.
11948	Irene Cuevas	Correo electrónico	Pasajera señala que le habrían hurtado dinero de su bolso mientras se encontraba comprando en una de las tiendas del duty free. Solicita acceso a las cámaras	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/01/2026	26/01/2026	Concluido por desistimiento	-	La reclamante envió un correo indicando que había encontrado el bolso con dinero que había reportado, por lo que desistió de continuar con su reclamo.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Enero 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
11949	Maria Fernanda Vacca Crisostomo	Correo electrónico	Pasajera señala que el personal de Air Europa junto a personal de seguridad tomó fotografías de sus documentos para remitir la información a personal de migraciones. Solicita una explicación detallada de los protocolos oficiales y manejo de datos personales.	No competencia	18/01/2026	28/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0119	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 Air Europa para los fines pertinentes.
11950	Miguel Angel Huertas Araujo	Página Web E. P.	Pasajero menciona que habría recibido un trato poco apropiado por parte del personal de tripulación durante un vuelo que salió de Lima, por lo que solicita que mejoren los procesos de selección.	No competencia	19/01/2026	20/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0080	Los procesos de atención abordó 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.
11951	Luis Javier Dulanto Moscoso	Vía Telefónica	Pasajero señala que presentó un reclamo en el mes de agosto (R°11298) y se le indicó que existe un Comité de Ruido; sin embargo señala que el ruido de los aviones ha aumentado. Solicita conocer que acciones se han implementado.	No competencia	19/01/2026	03/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0141	El Comité Técnico para Mitigar el Ruido de Aeronaves está conformado por distintas instituciones, las cumplen roles específicos. En ese sentido, se realtó que la supervisión del cumplimiento de las disposiciones y/o procedimientos correspondientes al despegue y aterrizaje de los vuelos está cargo de las autoridades competentes, motivo por el cual el reclamo N° 11298 fue traslado a la DGAC y CORPAC, en el mes de agosto de 2025; y en esta ocasión hemos procedido nuevamente a realizar el traslado del reclamo para las acciones pertinentes.
11952	Andreia Krolikowski	Correo electrónico	Pasajera señala que su pasaporte y tarjetas de crédito habrían sido sustraídas en el PCS. Solicita la investigación pertinente	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/01/2026	05/02/2026	Infundado	C-LAP-COM.2026-0161	Luego de las verificaciones pertinentes, se identificó que la reclamante dejó caer su pasaporte involuntariamente en la escalera eléctrica que conduce a la zona de embarque, luego de haber culminado su proceso de inspección como pasajera en tránsito. Cabe resaltar que el pasaporte en mención fue reportado por unos pasajeros en la zona de embarque a partir de las 10:00 horas, lo cual se comunicó por correo electrónico a la reclamante. En ese contexto, no cabe afirmar que nuestro personal habría estado involucrado en algún hurto
11953	Gustavo Velazquez Tello	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la restricción de transportar un multiusos en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/01/2026	28/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0120	Existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, debido a que pueden vulnerar la seguridad en los vuelos. En este caso, la navaja multiusos que portaba el reclamante califica expresamente como prohibida; en ese semtido, la restricción se aplicó en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.
11954	María Agusta Gordon	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona que le hayan restringido llevar una tijera que llevaba por recomendación médica, debido a una cirugía por reducción mamaria. Solicita la devolución de su tijera.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/01/2026	28/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0121	Existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, debido a que pueden vulnerar la seguridad en los vuelos. En este caso, la tijera que portaba la reclamante califica expresamente como prohibida; en ese semtido, la restricción se aplicó en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.
11955	Luis Aparicio Huaspa	Libro de Reclamos.	Pasajera en vuelo en conexión DOM señala que había recibido una mala información por parte del personal del aeropuerto sobre el lugar donde podía resguardar su equipaje.	Información proporcionada a los usuarios	20/01/2026	02/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0134	Este terminal se encuentra debidamente señalizado, a efectos de que nuestros usuarios y pasajeros puedan identificar los flujos respectivos según el tipo de vuelo y la asignación de la sala de embarque que le corresponde. Cabe resaltar que en este caso, el reclamante contactó con nuestro personal en el primer nivel y le presentó las tarjetas de embarque de su próximo vuelo, motivo por el cual nuestro personal procedió a orientarlo al flujo que le correspondía. Es oportuno resaltar que la guardia de equipajes se encunetra ubicada en la parte pública, por lo que en caso hubiera deidido salir, le hubiera correspondido pagar le monto de la TUUA nuevamente.
11956	Melissa Melgarejo Meza	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la falta de un sendero peatonal que le permita salir del Nuevo AJJC, toda vez que considera poco beneficioso el servicio de Aerodirecto. Solicita que se mejoren los accesos, toda vez que debió pagar mucho dinero por un taxi que la lleve a su domicilio.	No competencia	20/01/2026	21/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0084	Los accesos al aeropuerto han sido definidos por la autoridad competente. En ese sentido, el MTC ha informado que la distancia entre el puente modular y el edificio del nuevo terminal de pasajeros hace inviable el tránsito peatonal, motivo por el cual se ha implementado el servicio de transporte público denominado AeroDirecto, el cual permite acercar a los ciudadanos a sus domicilios, a través de las distintas rutas establecidas.
11957	Patricia Nahmod	Página Web E. P.	Pasajera indica que realizó pagos duplicados de la TUUA de conexión, a través de la página web. Solicita revisar su caso y getsionar la devolución.	Facturación o cobro	21/01/2026	04/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0153	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11958	Nelly Puente	Página Web E. P.	Pasajera solicita información si puede usar la TUUA adquirida para un vuelo reprogramado o si puede realizarse un reembolso.	Facturación o cobro	21/01/2026	23/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0096	El pago que realizó por la TUUA en conexión INT -INT le permite al portador del código de pago realizar su registro en nuestros controles por un plazo de tres meses posteriores a la fecha de compra. En ese sentido, la compra que realizó permitirá el uso de los sticker TUUA durante dicho plazo.
11959	Lidia Johana Ruiz Reyes	Página Web E. P.	Usuaría señala que se encuentra disconforme con el servicio brindado por AeroDirecto, debido a que los vehículos asignados a la ruta entre Faucett y el río no estarían cumpliendo con los praderos establecidos. Solicita mejorar el servicio,	No competencia	22/01/2026	22/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0091	El servicio de transporte público Aero Directo ha sido implementado de manera coordinada entre el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) y la Autoridad de Transporte Urbano (ATU). En ese sentido, le compete a las autoridades pertinentes supervisar que sus servicios se ajuste a lo pactado.
11960	Ricardo Riojas Borda	Mesa de Partes de E. P.	Pasajero cuestiona la atención que recibió en la zona de lectura de tarjetas de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/01/2026	04/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0159	El personal ubicado en la zona de lectura de las tarjetas de embarque es responsable de verificar que la documentación consignada en la tarjeta de embarque guarde relación con el documento de identidad de los pasajeros, antes de permitir su ingreso a la zona restringida. Dicho procedimiento se realiza en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
11961	Georgía Tzenou	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su malestar por el cobro indebido en el servicio de taxi que habría tomado desde el aeropuerto, debido a que le habían ofrecido una tarifa a Barranco y luego le cobraron el triple delo pactado.	No competencia	22/01/2026	22/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0092	Dentro del AJJC existen empresas de taxi autorizadas para ofrecer sus servicios, las mismas que operan en la vía controlada ubicada en el primer nivel de este terminal. En este caso, la reclamante utilizó el servicio de taxi ofrecido por otra persona en la playa de estacionamiento, por lo que nuestra representada carece de competencia para pronunciarse por este hecho.
11962	Luis Eduardo Alva Márquez	Libro de Reclamos.	Tripulante indica que su equipaje de mano se dañó al pasar por el tomógrafo. Solicita que el aeropuerto asuma la reparación.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/01/2026	02/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0133	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11963	Eliasib Pablo Palomino Ruiz	Libro de Reclamos.	Pasajero indica que el audífono de su menor hijo que sufre de autismo, se dañó durante la inspección de seguridad. Solicita reposición de dicho bien.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/01/2026	03/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0142	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11964	Marcelo Rebuffo	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta que su vuelo procedente de Montevideo con conexión en Lima para embarcar hacia Nuva York fue cancelado, motivo por el cual solicita la devolución de laTUUA de conexión.	Facturación o cobro	23/01/2026	28/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0114	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11965	Alison Acevedo	Página Web E. P.	Pasajera solicita el cambio de nombre que registró en la página web para adquirir la TUUA en conexión INT INT para un grupo de pasajeros.	Facturación o cobro	23/01/2026	26/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0097	El pago que realizó por la TUUA en conexión INT -INT le permite al portador del código de pago realizar su registro en nuestros controles por un plazo de tres meses posteriores a la fecha de compra. En ese sentido, la compra que realizó permitirá que cualquier persona que lleve el código QR del pago de la TUUA pueda utilizarlo durante dicho plazo.
11966	RAUL RENATO MORALES PUMACCAHUA	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que le solicitaron regresar a la sala de embarque, pese a que ya se encontraban en la manga aboradando su vuelo con destino a Cuzco, operado por la compañía de Jet Smart. Asimismo, refiere que no le habrían dado información oportuna sobre la demora de su vuelo.	No competencia	23/01/2026	26/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0098	Los procesos de embarque y 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 Jet Smart para los fines pertinentes.
11967	F K	Página Web E. P.	Pasajero indica malestar por pago de TUUA de transferencia, señalando que no habría recibido información al respecto.	Facturación o cobro	23/01/2026	27/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0109	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 pago disponibles a la fecha.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Enero 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
11968	Eduardo Matias Tanus	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su desacuerdo con el pago de la TUUA de conexión.	Facturación o cobro	23/01/2026	26/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0099	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 pago disponibles a la fecha.
11969	Ricardo Banceti Reto Silva	Página Web E. P.	Pasajero reclama la atención poco apropiada que recibió por parte del personal de seguridad ubicado en el primer nivel del aeropuerto.	Acceso a la infraestructura	24/01/2026	29/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0123	Con fecha 26 de enero, 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.
11970	Victor Vasconcellos	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el trato inadecuado que habría recibido por parte del personal de Jet Smart, toda vez que no habrían aceptado atender a sus familiares en inglés y le habrían entregado una tarjeta de embarque con el nombre de otro pasajero. Solicita que mejore la atención.	No competencia	24/01/2026	26/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0101	Los procesos de atención en la zona de check-in están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que cumplen funciones en su representación, 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 Jet Smart para los fines pertinentes.
11971	Guillermo Zapata	Página Web E. P.	Pasajero reclama porque pago la TUUA de conexión cuando no le habria correspondido, motivo por el cual solicita la devolución de la tuua	Facturación o cobro	24/01/2026	29/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0124	Con fecha 26 de enero, 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.
11972	Gabriela Lavado	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que el personal de zona de validación de tarjeta de embarque le permitió acceder con C4 de sus menores; sin embargo, la aerolínea no los embarcó por observar dichos documentos. Solicita que se unifiquen los procedimientos.	Información proporcionada a los usuarios	25/01/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0178	El personal ubicado en la zona de lectura de las tarjetas de embarque es responsable de verificar que la documentación consignada en la tarjeta de embarque guarde relación con el documento de identidad de los pasajeros, antes de permitir su ingreso a la zona restringida. En ese contexto, nuestro personal actuó en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos.
11973	Leandro Wiemes	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido al cobro de la TUUA en conexión y manifiesta su malestar por el ruido de los aviones, al momento en que desembarcó por la parte trasera de la aeronave.	Facturación o cobro	25/01/2026	28/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0111	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 pago disponibles a la fecha. Con relación al desembarque de los vuelos, se le explicó que el desembarque en posiciones remotas se realiza por ambas puertas de las aeronaves, y que los buses se asignan en base a las coordinaciones operativas establecidas.
11974	Leandro Wiemes	Página Web E. P.	Anulado por duplicidad REC 11973	Facturación o cobro	25/01/2026	26/01/2026	Anulado por duplicidad	-	Se procede a anular el caso por duplicidad.
11975	Carlos De Puerta	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su malestar debido a que realizó el pago por la página web para adquirir 13 stickers TUUA de conexión, pero todas salieron a su nombre. Solicita devolución.	Facturación o cobro	25/01/2026	26/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0100	El pago que realizó por la TUUA en conexión INT -INT le permite al portador del código de pago realizar su registro en nuestros controles por un plazo de tres meses posteriores a la fecha de compra. En ese sentido, la compra que realizó permitirá que cualquier persona que lleve el código QR del pago de la TUUA pueda utilizarlo durante dicho plazo.
11976	Matheus Madeira	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su disconformidad con el pago de la TUUA de conexión	Facturación o cobro	25/01/2026	27/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-00102	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 pago disponibles a la fecha.
11977	Gladys Elizabeth Calle Cardeña	Página Web E. P.	Pasajera realizó un doble pago de la TUUA de conexión, y solicita la devolución del pago que registro.	Facturación o cobro	25/01/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0181	Luego de realizar las verificaciones correspondientes, se identificó que se ha registrado un pedido de reembolso anterior por este caso. En ese sentido, le sugerimos contactar con su Banco para verificar los tiempos de reconocimiento de las transacciones duplicadas, lo cual habría sido canalizado directamente con dicha entidad.
11978	Jhoselyn Meza	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que perdió sus joyas durante el proceso de inspección de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/01/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0183	Luego de realizar las verificaciones correspondientes, se identificó que la reclamante y sus familiares retiraron todos los artículos que colocaron en las bandejas del Puesto de Inspección. Cabe resaltar que los principales responsables del cuidado de sus bienes son los propietarios de los mismos, por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de los bienes que menciona la reclamante.
11979	Carlos Zevallos	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención poco apropiada que le habría brindado el personal del servicio de buggies.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/01/2026	29/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0125	Con fecha 26 de enero, 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.
11980	Sylvia Gutierrez Parra	Página Web E. P.	Pasajero indica malestar por pago de TUUA de conexión.	Facturación o cobro	26/01/2026	27/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0110	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 pago disponibles a la fecha.
11981	Gloria Elizabeth Otiniano Toro de Pando	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención que recibió por parte del personal del aeropuerto, frente a la pérdida de su cartera en los SSHH de este terminal.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/01/2026	09/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0168	Cuando un usuario no guarda la diligencia ordinaria sobre el cuidado de sus bienes la entidad prestadora no puede ser responsable por la pérdida de los mismos. No obstante, nuestro personal de seguridad viene colaborando en la recuperación de los bienes de los usuarios, desde el momento en que estos nos reportan el hecho. En este caso, se evidenció que la cartera de la reclamante habría sido tomada por otra usuaria, y no logró identificarse su ubicación en el terminal. Cabe resaltar que nuestra principal función en materia de seguridad está vinculada a impedir que ocurran actos de interferencia ilícita.
11982	Yeny Loayza Cansino	Libro de Reclamos.	Pasajera indica que su billetera se habría dañado durante la inspección de seguridad	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/01/2026	29/01/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0126	Con fecha 26 de enero, 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.
11983	Iro Valavani	Correo electrónico	Pasajera indica que dañaron una botella decorativa que llevaba en su equipaje de mano, debido a una mala manipulación del personal. Solicita resarcimiento.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/01/2026	03/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0143	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11984	William Rodriguez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la demora que se habría producido en asignación de una sala de embarque para su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/01/2026	03/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0144	Dentro del terminal existen salas cuyo uso puede alternarse dependiendo el flujo de mayor afluencia de vuelos en el AIJC, sean estos nacionales o internacionales; procedimiento validado por la DGAC. En este caso, la sala C20 estaba siendo utilizada por un vuelo internacional, antes de ser asignada al vuelo LA2295 con destino a Cajamarca; por lo que los pasajeros de dicho vuelo debieron esperar unos minutos a que culmine el embarque del vuelo anterior para hacer uso de la sala, evitando así la mezcla de pasajeros.
11985	Felipe Pontanilla	Página Web E. P.	Pasajero indica que se debe mejorar la experiencia de un pasajero en conexión, dando facilidades en el pago de la TUUA en conexión.	Facturación o cobro	26/01/2026	29/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0127	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 y los medios de pago disponibles a la fecha.
11986	Marcela Bettina Moral Torés	Correo electrónico	Pasajero indica que realizó un doble pago de TUUA, a través de la página web, por lo que solicita la devolución de la misma.	Facturación o cobro	22/01/2026	28/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0115	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11987	Valentina Ferrara	Correo electrónico	Pasajero indica que cancelaron su vuelo procedente de Ezeiza, con conexión en Lima para embarcar hacia Orlando, por lo que solicita devolución de la TUUA que pagó por la página web.	Facturación o cobro	24/01/2026	28/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0116	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Enero 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
11988	Justina Filgueira Risso	Correo electrónico	Pasajero indica que cancelaron su vuelo de conexión y solicita devolución de la TUUA	Facturación o cobro	24/01/2026	02/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0135	Con fecha 26 de enero, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Frente a ello, el reclamante remitió parcialmente la información, por lo que el 28 de enero se le envió otro correo solicitándole la información pendiente. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
11989	Pamela Mellizza Huaman Pueller	Página Web E. P.	Pasajera reclama por la manipulacion de su equipaje de bodega registrado con personal de LATAM. Solicita que se investigue este hecho.	No competencia	26/01/2026	27/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0103	Los procesos de registro y custodia de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de LATAM para los fines pertinentes.
11990	Violeta Leyton	Página Web E. P.	Pasajera indica que realizó el pago de la TUUA de conexion; sin embargo, llegando a Lima, se dió cuenta que no le aplicaba la tarifa ya que tenía conexión a un vuelo nacional. Solicita la devolución del monto que canceló por su familia.	Facturación o cobro	26/01/2026	04/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0151	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
11991	Leandro Muñiz	Página Web E. P.	Pasajero reclama la devolucion de 5 TUUA de conexion debido a que su vuelo llegó atrasado a Lima.	Facturación o cobro	27/01/2026	04/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0152	Luego de la investigación realizada se verificó que los 5 códigos QR asociados a la TUUA en conexión que adquirió el reclamante fueron utilizados en nuetsros controles, por lo que no aplica atender el pedido del reclamante.
11992	Manuel Calderon	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su disconformidad con el pago de la tuua de conexion	Facturación o cobro	27/01/2026	28/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0112	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 pago disponibles a la fecha.
11993	Douglas De Amat	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que el aire acondicionado en su sala de embarque no estaría operando adecuadamente.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/01/2026	02/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0136	Con fecha 28 de enero, 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.
11994	Michael Cubas	Página Web E. P.	Pasajero reclama debido a que por demora en la validación de la tarjeta de embarque, demora en el puesto de control de seguridad, informacion incompleta en las pantallas informativas e inadecuada señalizacion perdió su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/01/2026	09/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0169	Las compañías aéreas citan a sus pasajeros en la sala de embarque con 40 minutos de anticipación a la hora de salida programada de su vuelo. En este caso, el reclamante accedió a la zona restringida con 18 minutos de antelación a la salida programada de su vuelo con destino a Piura, por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
11995	Sam	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su disconformidad con el pago de la tuua de conexion	Facturación o cobro	28/01/2026	28/01/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0113	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 pago disponibles a la fecha.
11996	Mirella Lizbeth Vento Yupanqui	Libro de Reclamos	Pasajera señala que habría victima de maltrato por parte dle personal del aeropuerto, mientras la inspeccionaban en el Puesto de Control de Seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/01/2026	09/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0176	Luego de la verificación correspondiente, se verificó que la reclamante colocó sus pertenencias sobre la mesa de inspección sin haber utilizado una bandeja. Frente a ello, el personal de seguridad intentó advertirle de dicha situación, pero ella cruzó raudamente, por lo que la orientación brindada fue la que correspondía.
11997	Mario Mundaca Zavaleta	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona la restricción de llevar una llave allen y destornillador en el equipaje de mano. Solicita devolución	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	27/01/2026	02/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0132	Existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, debido a que pueden vulnerar la seguridad en los vuelos. En este caso, la llave allen y el destornillador que portaba el reclamante califican expresamente como prohibidos; en ese sentido, la restricción se aplicó en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.
11998	Zinthia Giuliana Pezo Mirando	Libro de Reclamos.	Pasajera cuestiona la atención que se ha venido brindando al oficio de la PNP sobre un requerimiento de acceso a imágenes vinculadas a su denuncia contra LATAM. Solicita que no retracemos el proceso de investigación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/01/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0179	El oficio de la PNP vinculado a la denuncia de la reclamante, solicitando la reserva de imágenes fue atendido en virtud de lo solicitado. En ese contexto, queda evidenciado que nuestra representada viene colaborando con las autoridades en el marco de las investigaciones que se realicen.
11999	Jose Luis Zorrilla Arenaza	Libro de Reclamos.	Pasajero cuestiona la atención poco apropiada que habria recibido por parte del personal de seguridad, durante la inspección física a la que habría sido sometido	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/01/2026	06/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0164	Toda personal debe ser inspeccionada antes de ingresar a la zona de seguridad restringida del AIJC, dicha inspección puede ser realizada a través de equipos de inspección, inspecci +on manual o una combinación de ambas. En este caso, el reclamante activó e pr+ortico detector de metales motivo por el cual correspondía realizar una inspección dedicada.
12000	E TRAVEL SRL	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta tener inconvenientes para la compra grupal de TUUA de conexion.	Facturación o cobro	28/01/2026	10/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0177	Se verificó que en este caso el pagó de la TUUA que menciona el reclamante no fue procesado existosamente debido a que la plataforma reflejó un mensaje de Compra fallida; por lo que soicitamos coordinar directamente con su banco, a fin de validar las transacciones registradas.
12001	Bruno Lacombe	Correo electrónico	Pasajero reclama la pérdida de articulos que se habrían encontrado en su equipaje de bodega. Solicita un resarcimiento.	No competencia	28/01/2026	28/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0117	Los procesos de registro y custodia 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 Air Canada para los fines pertinentes.
12002	Alejandra Monica Gallino	Página Web E. P.	Pasajera señala que realizó el pago de la TUUA a través de la web, pero cuando arribó tuvo problemas con la lectura del sticker por lo que realizó un pago en las caja del aeropuerto. Solicita la devolución del pago que realizó inicialmente.	Facturación o cobro	29/01/2026	04/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0158	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12003	Trinidad Pereira	Página Web E. P.	Pasajera reclama debido a que adquirió un paquete turístico mediante la página Despegar.com, pero dicho servicio se canceló y debieron contratar otro servicio por su cuenta, situacion que le generó incomodidad.	No competencia	29/01/2026	30/01/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0129	Dentro del AIJC existen empresas que ofrecen sus servicios, pero en este caso la empresa que menciona la reclamante no cuenta con ninguna oficina dentro del AIJC, por lo que le sugerimos contactar directamente con dicha empresa.
12004	Geovanny Hurtado	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el cobro de la TUUA en conexión a un menor de 1 año. Solicita devolución de la misma	Facturación o cobro	29/01/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0180	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, a todos los pasajeros embarcados independientemente de su edad.
12005	Silvana Mosquera	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención del personal de LATAM, toda vez que el personal abordó de la aeronave les indicó que debían seguir esperando la autorización de salida por un incidente, sin brindar mayor explicación, lo cual considera un maltrato.	No competencia	30/01/2026	02/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0140	Los procesos de atención abordó 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.
12006	Ylma Medali Diaz Diaz	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA por 3 pasajeros, cuando no le correspondía realizarlo, debido a que no tenía conexión en Lima.	Facturación o cobro	30/01/2026	12/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0192	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12007	Juan Pablo Yesquén Villaorduña	Página Web E. P.	Pasajero reclama cuestiona el servicio de los buggies, debido a que habría identificado que llevaban personas sin aparente discapacidad, pese a que le indicaron que dicho transporte era preferencial.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/01/2026	05/02/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0160	Con fecha 02 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.
12008	Tuomo Valkonen	Página Web E. P.	Pasajero indica que requiere un comprobante fiscal del pago de la TUUA de conexión que realizó, a fin de sustentar sus gastos de viaje.	Facturación o cobro	30/01/2026	02/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0137	Los pagos realizados por la TUUA de conexión, a través de nuestra página web emiten un código QR para el registro de dicho uso en el terminal. En caso requiera algún comprobante adicional, se le informó que el reclamante puede visitar nuestra página web y completar la información requerida, a fin de que el sistema le pueda entregar el comprobante de pago realizado.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LAP - Enero 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
12009	Leonardo Carnuccio	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su disconformidad con el pago de la tuua de conexion	Facturación o cobro	30/01/2026	02/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0138	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 pago disponibles a la fecha.
12010	Carina	Página Web E. P.	Pasajera disconforme con pago de TUUA conexión	Facturación o cobro	30/01/2026	03/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0145	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 pago disponibles a la fecha.
12011	Harts Kristian Ccari Umpire	Página Web E. P.	Pasajero indica que recibió la indicación de colocar todas sus pertenencias en la bandeja, colocando incluso sus lentes de medias, los cuales se dañaron al finalizar su inspección en el tomógrafo. Solicita la reparación de sus lentes.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	30/01/2026	13/01/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0195	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido del reclamante.
12012	Alejandra Lorena Herrero	Página Web E. P.	Pasajera indica que al momento de realizar el pago de la TUUA en conexión para su familia, registrados algunos datos errados por lo que solicita validar como puede actualizar esta información o solicitar el reintegro del monto.	Facturación o cobro	30/01/2026	03/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0148	El pago que realizó por la TUUA en conexión INT -INT le permite al portador del código de pago realizar su registro en nuestros controles por un plazo de tres meses posteriores a la fecha de compra. En ese sentido, la compra que realizó permitirá que cualquier persona que lleve el código QR del pago de la TUUA pueda utilizarlo durante dicho plazo.
12013	Roxana Gómez Cisneros	Página Web E. P.	Pasajera señala que dejaron un peluche y el scooter de su menor hija en la sala de embarque, y que al momento de reclamar dichos objetos en la Oficina de Hallazgos, solo reportaron el peluche; por lo que solicita una investigación del hecho para gestionar la devolución del scooter.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	30/01/2026	06/02/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0165	Luego de la verificación correspondiente, se verificó que el scooter en mención fue desechado por error, el pasado 24 de diciembre del 2025 En ese contexto, hemos tomado las acciones pertinentes para evitar que hechos similares ocurran. Y en atención al reclamo, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante.
12014	José Antonio Avalos Manayay	Página Web E. P.	Pasajero indica que fue maltratado por personal de chaleco naranja, al momento de esperar el desembarque de su familiar que hacía uso del servicio de silla de ruedas. Solicita una sanción para dicho personal.	No competencia	31/01/2026	02/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0139	Los procesos de atención en silla de ruedas durante el desembarque de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o personal que jerecen funciones en su representación, 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 Star Perú para los fines pertinentes.
12015	Lucie Vottova	Página Web E. P.	Pasajera señala que su equipaje registrado en Amsterdam no ha llegado al aeropuerto de Cuzco, por lo que solicita apoyo para que logren identificar su equipaje, a fin de derivarlo a su último destino.	No competencia	31/01/2026	03/02/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0149	Los procesos de registro y custodia 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 a para los fines pertinentes.
12018	Carlos Andrés Burgos Huapaya	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de llevar una manopla y un gas pimienta en su equipaje de mano.	Calidad y oportuna prestación del servicio	30/01/2026	11/02/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0182	Existen ciertos artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, debido a que pueden vulnerar la seguridad en los vuelos. En este caso, la navaja multiusos, marca Vitorinox, que portaba el reclamante era mayor a 6cm, por lo que dicho objeto califica expresamente como prohibido; en ese semtido, la restricción se aplicó en estricto cumplimiento de la normativa aplicable.