

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12615	Santiago Castro	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su desacuerdo frente al cobro de la TUUA en conexiones	Facturación o cobro	01/08/2026	04/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0729	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.
12616	Zaida Teresa Perez Davila	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona el proceso de inspección de seguridad que se realizó a su equipaje. Señalando que el personal de seguridad habría sutraído su cargador.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/08/2026	12/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0760	En atención a su caso, hemos realizado la verificación pertinente y no hemos logrado determinar que su batería se hubiera perdido durante el proceso de inspección, toda vez que nuestro personal no tuvo contacto algun con el interior de su mochila.
12617	Allison Castrejón Lozano	Página Web E. P.	Pasajera señala que el coche portaequipajes que estaba utilizando se cayó con todas sus maletas al inicio de la rampa eléctrica y refiere que el personal no le habría prestado ningún tipo de asistencia.	Otros	03/08/2026	19/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0781	Luego de revisar los hechos, se identificó que el coche que llevaba la reclamante se cayó al inicio de faja, debido a la forma como lo estaban manipulando. No obstante se evidenció que el personal de seguridad que se encontraba próxima a la zona pudo haberse acercado a ayudarla con el coche y sus maletas, por lo que hemos tomado las acciones pertinentes con dicho personal, toda vez que en estos casos deben asistir a los viajeros.
12618	Jairzinho Quispe	Libro de Reclamos	Pasajero señala que uno de los equipos de inspección presentó problemas técnicos y que no le habrían informado que debería pasar sus cosas por otro máquina. Asimismo, refiere que su menor hijo sufrió una lesión en el dedo debido a los rodillos del equipo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/07/2026	04/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0734	Luego de que se presentó un problema técnico en el equipo de la línea de inspección N°3, el personal procedió a comunicarle a todos los paajeros que estaban en dicha línea que debían trasladarse a la línea de inspección N°3; sin embargo el pasajero junto a su menor fueron los únicos que permanecieron en dicha zona. Durante la verificación de imágenes se evidencia que el menor comenzó a jugar con los rodillos del equipo, sin que ningún personal advirtiera dicha situación y esto provocó un liger corte en su dedo; por lo que solicitó la atención médica que correspondía.
12619	Jhon Olarda Salas	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar su cargador portatil	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	31/07/2026	11/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0754	Las baterías pòrtatiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12620	Ronald Sampertegui Concha	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restriccoón de transportar una batería Xiaomi, la cual ha trasnportado en otras ocasiones.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	31/07/2026	08/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0747	Las baterías pòrtatiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12621	Marianela Huancaya	Libro de Reclamos	Pasajera señala que no le permitieron embarcar co su menor hijo, pese a que contaba con el permiso notarial correspondiente. Solicita una sanción al personal que la atendió.	No competencia	02/08/2026	11/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0755	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AUC son definidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.No obstante, hemos trasladado el reclamo a dicha institución para las acciones pertinentes.
12622	Álvaro Omar Flores Rojas	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restricccón de transportar su power bank, marca Moreka	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/08/2026	21/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0815	Las baterías pòrtatiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el reclamante transportaba una batería con capacidad de 120 Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12623	Elvis Guerra	Libro de Reclamos	Usuario manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron a su hijo en el control de seguridad, debido a que le restringieron llevar consigo una batería.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/08/2026	17/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0773	Las baterías pòrtatiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el 07 de agosto se le solicitó mayor información al reclamante para verificar la capacidad de su batería, pero no hemos recibido respuesta a la fecha. Por lo que podemos concluir que el procedimiento aplicado fue el que correspondía para una batería que excede el límite permitido.
12624	Thomas Leistiko	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restricccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/08/2026	24/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0831	Las baterías pòrtatiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el 20 de agosto se le solicitó mayor información al reclamante para verificar la capacidad de su batería, pero no hemos recibido respuesta a la fecha. Por lo que podemos concluir que el procedimiento aplicado fue el que correspondía para una batería que excede el límite permitido.
12625	William Perez	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por la demora en la salida de los buses de Aero Directo hacia la ruta sur.	No competencia	03/08/2026	11/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0756	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.
12626	Andrés Pradines	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la demora en el proceso de control migratorio en llegadas, debido a que identificó que habría máquinas malogradas. Asimismo, refiere que el aire acondicionado no estaría funcionando correctamente.	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/08/2026	24/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0826	El proceso de control migratorio está a cargo del personal de Superintendencia Nacional de Migraciones, por lo que hemos trasladado el reclamo a dicha entidad. Por otro lado, se verificó el funcionamiento del aire acondicionado en la zona, identificando que los equipos estaban funcionando correctamente. No obstante, comprendemos que la alta afluencia de pasajeros pudiera haber generadp que la temperatura sea percibida como más elevada de lo habitual, por lo que seguiremos reforzando la supervisión.
12627	Gustavo Custodio Linares	Correo electrónico	Pasajero señala que sus audífonos se perdieron en el control de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/08/2026	25/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0845	Luego de realizar la verificación pertinente se identificó que los audífonos del reclamante cayeron fuera de la bandeja y se quedaron atorados dentro del tomógrafo. Desafortunadamente el mismo día d ellos hechos, no se logró identificar el lugar exacto donde se encontraban los audífonos. En ese contexto, hemos decidido atender el pedido del reclamante.
12628	Manuel Izaguirre Valdés	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención del personal del aeropuerto debido a que no le habrían permitido hacer uso de la fila preferencial, pese a indicarles que tiene 64 años.	Calidad y oportuna prestación del servicio	03/08/2026	24/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0827	El flujo preferencial habilitado en las distintas zonas del terminal aéreo tiene como finalidad agilizar la atención de todas aquellas personas que requieran asistencia especial, entre ellas los adultos mayores. En este ese sentido, considerando que usted tiene 64 años, efectivamente se encuentra comprendido dentro de dicha categoría, de conformidad con la normativa vigente. Cabe resaltar que hemos evidenciado que usted y su acompañante accedieron por el flujo preferencial, por lo que su derecho no se vió afectado.
12629	Alvarez	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la restricción de llevar una batería pòrtatil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/08/2026	17/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0774	Las baterías pòrtatiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el 07 de agosto se le solicitó mayor información al reclamante para verificar la capacidad de su batería, pero no hemos recibido respuesta a la fecha. Por lo que podemos concluir que el procedimiento aplicado fue el que correspondía para una batería que excede el límite permitido.
12630	Jorge Angeles	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad porel volumen alto de la música que proviene del restaurante TANTA.	No competencia	04/08/2026	19/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0783	El reclamo ha sido derivado a la empresa TANTA, a efectos de que tomen las acciones pertinentes.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12631	Mary Carmen Sernaque Puertas	Página Web E. P.	Pasajera señala que recibió un trato poco apropiado por parte del personal de TALMA, durante el proceso de desembarque de su vuelo procedente de Arequipa.	No competencia	04/08/2026	17/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0775	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y empresas terceras 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.
12632	Eduardo Javier Durand Ferrel	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil. Refiere que el personal no le ofrece ninguna opción para que custodien su objeto y lo envíen a su domicilio.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0784	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el 07 de agosto se le solicitó mayor información al reclamante para verificar la capacidad de su batería, pero no hemos recibido respuesta a la fecha. Por lo que podemos concluir que el procedimiento aplicado fue el que correspondía para una batería que excede el límite permitido.
12633	Diana Canchanya Cuyo	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la restricción de llevar una batería.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0791	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 222 Wh, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12634	Paul Lora	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago de la TUUA para pasajeros en conexión.	Facturación o cobro	05/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0782	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.
12635	Eliseo Fagiano	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago de la TUUA para pasajeros en conexión.	Facturación o cobro	05/08/2026	11/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0757	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.
12636	Andrea Salgueron	Página Web E. P.	Pasajero señala que su equipaje con destino a Amsterdam no ha llegado a su destino, por lo que solicita una pronta atención a su caso.	No competencia	06/08/2026	17/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0768	Los procesos de custodia y entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de KLM para los fines pertinentes.
12637	Martin Humberto Loza Agurto	Página Web E. P.	Pasajero señala que le retuvieron su cargador portátil en el control de seguridad y que terminó perdiendo su vuelo, por lo que le parece inaceptable que el personal no haya accedido a devolverle su cargador.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0863	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el personal cumplió con informarle que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que el pasajero decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna. Cabe resaltar que el reclamante accedió a la zona restringida a las 18:28 horas y su vuelo finalizó su proceso de embarque a las 18:25 horas por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12638	Heyner Perez	Libro de Reclamos	Pasajero menciona que su mochila, marca Renzo Costa, se habría dañado durante la inspección con el tomógrafo. Soliita una nueva mochila.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	25/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-REP-2026-0829	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que la mochila del reclamante pasó por el tunel de inspección, sin que se presentara ninguna incidencia, obstrucción o evento anómalo que pudiera haber ocasionado los raspones que el usuario señala. Por consiguiente, no contamos con evidencia objetiva que nos permita establecer que los daños alegados se hayan producido en el puesto de inspección.
12639	Carlos Arturo Fiestas Ríos	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el requerimiento de retirarse el calzado para el proceso de inspección. Refiere que este hecho habría provocado el daño de uno de sus zapatos, toda vez que la planta se habría despegado producto de la inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0864	Luego de revisar los hechos, se identificó que el reclamante activó el pórtico detector de metales, por lo que correspondía que se retire el calzado, tal y como lo solicitó el personal de seguridad. Esta medida es aplicable en virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad. Cabe resltar que no se evidencia que su calzado hubiera sido sometido a alguna manipulación, fuerza o acción por parte del personal que permita asociar el desprendimiento de la suela con el proceso de inspección
12640	Godofredo Agustin Valdiviezo	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que recibió por parte dle personal del aeropuerto, debido a que el asa de su equipaje de mano no lograba ingresar en la bandeja. Señala que el personal le ofreció bolsas para colocar su equipaje, lo cual considera inaceptable, toda vez que podría haberse realizado alguna inspección manual de su equipaje. Refiere que este hecho provocó la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/08/2026	25/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0846	La inspección manual de los equipajes es una medida que se aplica luego de que el equipaje es inspeccionado a través de los tomógrafos, lo cual se encuentra contemplado en el Programa de Seguridad; debido a ello el personal cumplió con orientar al usuario como correspondía. cabe resaltar que su vuelo estaba prograado para salir a las 15:00 horas y el reclamante ingresó a la zona de embarque a las 14:10horas por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12641	Maikol Aira	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la actual restricción para trasnportar baterías portátiles. Refere que este hecho no ha sido comunicado previamente.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/08/2026	11/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0758	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho. Cabe resaltar que contamos con señalética sobre la Lista de Artículos Prohibidos de ser transportados en el equiapije de mano; así como existe información publicada en nuestra página web.
12642	Macarena Alva	Libro de Reclamos	Pasajera señala que el personal de seguridad no permitió que lleve un encendedor que ella suele utilizar en todos sus viajes previos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	17/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0777	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 encendedores, toda vez que califica como mercancía peligrosa.
12643	Victor Gabriel Shibuya De Santana	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el proceso de control migratorio, debido a que se habría producido una demora en la atención, provicando la pérdida de su vuelo.	No competencia	07/08/2026	17/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0776	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AIJC son definidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.No obstante, hemos trasladado el reclamo a dicha institución para las acciones pertinentes.
12644	Raúl Antúnez De Mayolo Kreidler	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el trato poco apropiado del personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA; debido a que el QR de su tarjeta de embarque no lograba ser reconocido por el sistema y el personal no le habría prestado la atención adecuada.	Calidad y oportuna prestación del servicio	09/08/2026	25/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0844	Cualquier expresión o conducta que resulta inapropiada no es compatible con los estándares de respeto, cordialidad y atención acuada que deben observar todos los colaboradores dentro del AIJV En ese sentido, hemos adoptado las acciones correctivas con el personal en mención, y hemos reforzado los lineamientos de atención al pasajeros con todo el personal.
12645	Marco Antonio Málaga Muller	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil. Señala que el personal de seguridad estaría sustrayedo dichos objetos.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/08/2026	17/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0778	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 108Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12646	Nando Vaccaro	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar su batería portatil de celular, lo cual considera injusto	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/08/2026	18/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0793	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 110Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12647	María Inés Seminario Alva	Libro de Reclamos	Pasajera señala que sufrió una lesión en la pierna producto de un accidente ocurrido en la escalera eléctrica del AIJC. Solciita que LAP se responsabilice por las complicacipnes presentadas	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/08/2026	24/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-REP-2026-0828	Luego de revisar el evento, se identificó que la reclamante se golpeo con un coche debido a que este fue manipulado incorrectamente por otro pasajero. No obstante, nuestro personal coordinó el servicio de atención médica que correspondía para la usuaria.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12648	Zulema del Pilar Ávalos Quispe	Libro de Reclamos	Pasajera señala que compró sus boletos aéreos con una agencia de viajes y que no habría recibido la atención esperada por parte de la aerolínea Sky Airlines.	No competencia	09/08/2026	17/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0769	Las agencias de viajes que operan en el país brindan sus servicios de acuerdo con sus propios procedimientos y las condiciones aplicables. En ese sentido el MINCETUR cuenta con un directorio oficial de empresas prestadoras de servicios turísticos. Por otro lado, debemos señalar que nuestra representada no tiene ijerencia algua sobre dichas empresas, ni tampoco sobre el personal que labora para las aerolíneas.
12649	Juan Rodolfo Alvarado Mercado	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona el estado de las bandejas en el puesto de control de seguridad, debido a que identificó que una bandeja olía a lejía y que su polera presentó manchas de haberse desteñado durante la inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0859	El tratamiento de limpieza de las bandejas que se pone a disposición de los usuarios, no contempla el uso de lejía, ni productos similares. No obstante, se realizó la verificación pertinente, identificando que el reclamante retiró su polera de la bandeja que había utilizado sin ningún inconveniente y minutos después manifestó su incomodidad por las condiciones en que se encontraba su prenda de vestir. Sin embargo, no existen elementos objetivos que permitan acreditar que dicho evento haya sido provocadp dentro del puesto de inspección.
12650	Lizbeth Ponce Galindo	Correo electrónico	Pasajero señala que perdió su vuelo debido al preocso e inspección realizado a su equipaje de mano.	Calidad y oportuna prestación del servicio	07/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0860	El personal de seguridad debe cerciorarse de la no existencia de artículos prohibidos al interior de los equipajes y pertenencias que lleven consigo los viajeros durante el proceso de inspección. En este caso, el vuelo de la reclamante estaba programado para salir a las 06:15 horas y ella accedió al puesto de inspección con 40minutos de antelación; por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12651	José Antonio Padilla Reyes	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la nueva restricción para llevar cargadores portatiles	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/08/2026	18/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0785	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 114Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12652	Luis Jesús García Barrientos	Página Web E. P.	Pasajera solicita la devolución de su cargador Power Bank, marca Xiaomi que habría sido retenido indebidamente.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/08/2026	21/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0820	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12653	Lorena Schneider	Correo electrónico	Pasajera denuncia la atención recibida por parte del personal de las tiendas del Duty Free. Solicita que se revisen las imágenes relacionada a la atención inadecuada que le habría brindado el personal de la tienda.	No competencia	08/08/2026	12/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0761	Los establecimientos comerciales que operan en el AUC lo hacen de manera distinta e indendiente 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.
12654	Jordi Curi Gonzales	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0792	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el reclamante transportaba una batería con capacidad de 36 000 mAh, lo cual representa 133.20 Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12655	José Gamonal Guevara	Página Web E. P.	Pasajero señala que sufrió un golpe en la pierna izquierda producto de la volcadura de dos coches que bloquearon la escalera el 09 de agosto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	11/08/2026	27/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0861	Con fecha 13 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se verificó en los reportes del 09 de agosto, pero no contamos con ninguna incidencia reportada, ni tampoco registro de solicitud de atención médica en esa fecha.
12656	Juan Redañez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la demora que se viene produciendo para que los vehículos puedan salir de la playa de estacionamiento. Refiere que se estarían presentando largas colas para la atención de pago por el servicio de estacionamiento.	Acceso a la infraestructura	11/08/2026	31/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0866	Con fecha 13 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le indicó que la salida de vehículos se encuentra sujeta a un proceso de validación de ticket.
12657	Miguel Morales	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar power bank en el equipaje de mano. Señala que ha viajado recientemente y no se había aplicado ese proceso antes.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/08/2026	21/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0818	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12658	Carlos Cuadrado	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el proceso de restricción de batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0796	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12659	Lady Diana Saucedo Paico	Correo electrónico	Pasajera señala que el personal de Jet Smart le indicó que deje su equipaje en la sala C8, a fin de continuar con su embarque y que dicho artículo le sería devuelto en el aeropuerto. Sin embargo, cuando ha intentado recuperar su equipaje, el personal de Hallazgos señala que dicho equipaje no ha sido reportado. Solicita un resarcimiento por este hecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/08/2026	02/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0893	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que la mochila de la reclamante no fue reportada para custodia dentro de nuestro almacén de Hallazgos, debido a que dihca mochila fue dejada junto a los tachos de basura, y en esta condición el artículo califica como desecho, toda vez que fue abandonado en dicha zona. Por otro lado, nuestra representada no tiene competencia sobre la atención u orientación que brinde el personal de las aerolíneas.
12660	Nadia Navarro	Página Web E. P.	Pasajera señala que los equipajes de su vuelo no fueron entregado oportunamente en la faja de recojo de equipajes	Información proporcionada a los usuarios	12/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0867	Nuestra representada coordina la asignación de fajas con las líneas aéreas y dicha información se refleja en las pantallas de información de vuelos, considerando un horario estimado. Cabe resaktar que dicho horario tiene un carácter referencial y puede presentar variaciones en función de las coordinaciones operativas de cada vuelo.
12661	Andrea Milagros Pariona Valdivia	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por el proceso de restricción de batería , cuestiona el metodo para determinar que califica como desecho.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/08/2026	01/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0878	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que la batería que llevaba el reclamante no permitía ver con claridad la capacidad del equipo, por lo que no fue posible verificar objetivamente su capacidad, por lo que correspondía restringir su ingreso a la zona de embarque, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12662	Maximiliano Andrés Putla Medel	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexión, pero su vuelo se canceló por lo que debieron salir a un Hotel en Lima	Facturación o cobro	13/08/2026	26/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0847	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizará la devolución correspondiente, la cual será confirmada por correo electrónico.
12663	Renée Lellouche	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0795	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12664	Jean Pierre Ballon	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0797	Las baterías pórtailes que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 200 Wh, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12665	Carlos Cornejo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0799	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12666	AIR EUROPA	Correo electrónico	Representante de Air Europa cuestiona el cobro por el uso de puente de embarque.	Reclamos que surgen de la aplicación del REMA	27/07/2026	10/09/2026	Infundado	C-LAP-GCF-2026-0310	Se le indicó que el cobro de la tarifa por uso de puente de embarque, bajo la política de descuento se aplicó desde el 02 de agosto al 31 de diciembre de 2025, por lo que el cobro realizado fue el que correspondía.
12667	Felipe Riera	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago de la TUUA para pasajeros en conexión.	Facturación o cobro	13/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0800	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.
12668	Any Shirley Rodríguez	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta su incomodidad por el trato que le brindó un personal de la empresa ASG	Otros	14/08/2026	24/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0830	Con fecha 17 de agosto, 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.
12669	Los Viajes	Página Web E. P.	Empresa cuestiona el pago de la TUUA para pasajeros en conexión, y refiere que esto no ocurriría en otros aeropuertos.	Facturación o cobro	14/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0801	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. Dicha tarifa se aplica en nuestro país a todo pasajero embarcado.
12670	Jorge Rafael Campos Buscene	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la condición insegura que se presentó durante el traslado de pasajeros en un bus que atendió el vuelo LP2132.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/08/2026	31/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0857	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó al conductor vinculado a la incidencia reportadas, por lo que se han tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares, toda vez que la conducta advertida no se encuentra contemplada en los protocolos establecidos para el traslado seguro de pasajeros en plataforma.
12671	Lisbetty Yeraldiny Agreda Alarcon	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el retraso de un vuelo de LATAM.	No competencia	14/08/2026	21/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0819	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 LATAM para los fines pertinentes.
12672	Alessandra Vitanza	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexión y no llegó a Lima.	Facturación o cobro	14/08/2026	24/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0834	Luego del análisis correspondiente, Lima Airport ha decidido atender el pedido de la reclamante. En ese contexto, el equipo de Finanzas realizará la devolución correspondiente, la cual será confirmada por correo electrónico.
12673	Jorge Hoyos Reyna	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0802	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12674	Luis Alzamora	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que sus audifonos salieron destrozados luego de procco de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/08/2026	27/08/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0849	Luego de realizar la verificación pertinente, se ha decidido atender el pedido de la reclamante.
12675	Rubi Quispe Rodríguez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un cargador portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0875	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12676	Pablo García Reyna	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un cargador portátil de 30 00 mAh / 111 Wh en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0786	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12677	María Luisa Silva	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodiad por la atención que le brindó el personal en la zona de lectura de tarjetas de embarque, toda vez que le permitieron acceder sin darse cuenta que su vuelo era para otra fecha, por lo que la aerolínea no le permitió embarcar. Solicita la devilución de la TUUA.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/08/2026	04/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0906	Luego de revisar los hechos, se identificó que el personal activó los protocolos de atención de contngencia, permitiendo su ingreso sin haber verificado correctamente que el sistema estaba advirtienduo una inconsistencia en el servicio. En ese contexto, hemos resuelto atender su pedido de devolución de la TUUA.
12678	David Luis Mamani Huamani	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por el retraso de un vuelo de LATAM.	No competencia	14/08/2026	20/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0809	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 LATAM para los fines pertinentes.
12679	Salomón Zúñiga Polar	Página Web E. P.	Pasajero señala que le habrían cobrado injustamente por el servicio de playa d eestacionamiento.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/08/2026	07/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0877	La playa de estacionamiento se encuentra debidamente señalizada para que los usuarios puedan ocupar las zonas de estacionamiento que se ajusten a su necesidad. En etse caso, hemos verificado que el usuario se estacionó en una zona de larga estancia, pero su vehículo permaneció menos de 24 horas, por lo que hemos resuelto devolverle el monto que le corresponde
12680	Sergio Alexander Laura Gonzalez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un cargador portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0868	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el personal cumplió con informarle que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que el pasajero decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12681	Martin Baca Cuellar	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un cargador portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0803	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12682	Jeimmy Kary Marin Yupanqui	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención poco apropiada que habría recibido por parte del conductor de los vehículos eléctricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/08/2026	25/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0842	Con fecha 14 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12683	Macarena Ailen Zarza	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un encendedor en su equipaje de mano, al momento en que se encontraba en la zona de conexiones.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/08/2026	21/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0821	Existen artículos que se encuentran prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, motivo por el cual la restricción aplicada para este caso fue la que correspondía, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar el tipo de encendedor que llevaba el reclamante, toda vez que califica como mercancía peligrosa.
12684	Zuly Mabel Caballero Angelo	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta que el conductor d euno d elos buses de AeroDirecto no habría accedio a recibir el pago de medio pasaje por ser universitaria.	No competencia	15/08/2026	20/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0810	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.
12685	Fernando Alonso Oscoco Pacheco	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad, al momento de impedir que lleve una batería en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/08/2026	21/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0822	Con fecha 18 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12686	Lissandro Tejada	Página Web E. P.	Pasajero señala que el personal ubicado en el módulo de control migratorio habría reflejado una actitud poco apropiada hacia su persona.	No competencia	16/08/2026	27/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0850	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AJC son definidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.No obstante, hemos trasladado el reclamo a dicha institución para las acciones pertinentes.
12687	Brasilia	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago de la TUUA para pasajeros en conexión, y no le entregaron un comprobante.	Facturación o cobro	16/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0804	El ticket de pago de la TUUA contiene todos los requisitos exigidos por la normativa para ser considerado un comprobante de pago válido. En ese contexto, dicho documento es el único emitido para acreditar el pago de la referida tarifa.
12688	Luis Arturo Castillo Pérez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un cargador portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0808	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12689	Ada Tavera	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que no logró utilizar el descuento en Puku Puku, lo cual se difundía en la campaña Ruleta ganadora	Otros	17/08/2026	10/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0929	La campaña Ruleea Ganadora estuvo vigente desde el 01 de julio al 10 de agosto, por lo que lamentamos que la pasajera haya intentado acceder al descuento en una fecha posterior a su vigencia. Cabe resaltar que la campaña publicitaria se difundió con las fechas que se indican tanto en nuestra página web, como en distintas señaléticas.
12690	Lanbellcar	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/08/2026	25/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0841	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12691	Luciana Rodríguez Ramírez	Libro de Reclamos	Pasajero señala que recibió un trato poco apropiado durante la inspección de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/08/2026	24/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0833	Con fecha 18 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12692	José Luis Vilela Olarte	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el requerimiento de retirarse el calzado para el proceso de inspección	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/08/2026	20/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0811	Luego de revisar los hechos, se verificó que la reclamante activó el pórtico detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado.En ese contexto, podemos concluir que nuestro personal de seguridad debe cumplir con los procesos de inspección aplicables por la autoridad aeronáutica.
12693	Ronald Julián Contreras Olortegui	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que recibió por parte del personal en la zona de lectura de la TUUA.	Calidad y oportuna prestación del servicio	14/08/2026	21/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0823	Durante la validación de datos en la zona de lectura de la TUUA, se identificó que la tarjeta de embarque de la acompañante del reclamante tenía datos que correspondían a otra pasajera, por lo que le solicitaron contactar con personal de su aerolínea para las correcciones correspondientes.
12694	Jose Chavez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0794	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12695	Jhon Villafuerte Panduro	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0805	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12696	Robert Arellano Melgarejo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un power bank en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0798	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 114Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12697	Daniel Alva Paredes	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad, al momento de impedir que lleve una batería en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/08/2026	21/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0824	Con fecha 18 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12698	Tatiana Huanqui Deza	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0862	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12699	Sergio Vilcherrez Yovera	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0806	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 147Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12700	Yessica Manrique Calcina	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0865	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el personal cumplió con informarle que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que el pasajero decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12701	Luis Castillo Pérez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/08/2026	19/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0807	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12702	Iris Rengifo	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que no logró embarcar en su vuelo debido al Simulacro y refiere que el personal de la línea aérea no le brindó ninguna solución.	No competencia	15/08/2026	20/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0812	Los procesos de reprogramación de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de SKY AIRLINES para los fines pertinentes.
12703	Wilhen Wendorff Vilchez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona las condiciones en que le entregaron su equipaje de bodega, toda vez que tenían las llantas rotas.	No competencia	15/08/2026	19/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0790	Los procesos de custodia y entrega de los equipajes de bodega están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y/o terceros que ejercen funciones en su representación; sin que nuestro personal tenga participación alguna en dichos procesos. En ese sentido, carecemos de competencia para atender el pedido de la reclamante. No obstante, hemos derivado el reclamo a un representante de DELTA para los fines pertinentes.
12704	Mariana Ramirez Flores	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron en el tópico de salud del aeropuerto.	No competencia	17/08/2026	27/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0858	El servicio de atención médica que se brinda en el tópico ubicado en el primer nivel del terminal está a cargo de Sanidad Aérea Internacional, institución que depende del Gobierno Regional del Callao; por lo que hemos trasladado el reclamo a dicha institución.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12705	Sanchez Cerroz	Página Web E. P.	Usuario manifiesta su incomodidad por la forma como actúa el personal en los flujos de control vehicular, utilizando megáfonos para llamar la atención a los conductores. Considea que es un trato inadecuado para los usuarios.	Calidad y oportuna prestación del servicio	18/08/2026	31/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0869	Con fecha 19 de agosto, 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 en la vía libre contamos con protocolos de actuación de diferentes entidades públicas y privadas, con el fin de mantener el orden vehicular en dicha zona.
12706	Katherine Córdova Valverde	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad, al momento de impedir que lleve una batería en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	17/08/2026	21/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0825	Con fecha 18 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.
12707	Janet Bivens	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención que recibió por parte del personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA.	Facturación o cobro	17/08/2026	04/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0894	Luego de realizar la verificación pertinentes se verificó que la eclamante colocó su tarketa de embarque en el lector, pero no ingresó al flujo que correspondía, toda vez que indicó que su intención era solo probar si su vuelo ya estaba programado. En ese contexto, el personal le explicó que el sistema no es un mecanismo de prueba, por lo que correspondía que la reclamante acceda; y al no realizarlo debía realizar el pago por un nuevo ticket TUUA.
12708	Alessandra Vitanza	Página Web E. P.	Pasajero señala que realizó el pago de la TUUA en conexión y no llegó a Lima.	Facturación o cobro	19/08/2026	24/08/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0834	El caso fue atendido con el reclamo N°12672
12709	Francisco Bautista Canto	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	18/08/2026	07/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0836	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12710	César Alonso Serrano Bocanegra	Libro de Reclamos	Pasajero señala que el cierre de su maleta se dañó debido a la manipulación del personal de seguridad.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	18/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0870	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que la maleta del reclamante presentaba signos de degastes asociado a su uso; por lo que no podemos descartar que dichas condiciones hayan incidido en el desprendimiento del cierre durante la inspección manual.
12711	Jose Castañaga Gibaja	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	18/08/2026	01/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0837	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 299 Wh, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12712	José Jorge	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/08/2026	03/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0895	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 224 Wh, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12713	Adolfo Alexander Rodríguez Guzmán	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/08/2026	25/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0838	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 114Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12714	Angel Aldave	Correo electrónico	Usuario manifiesta su incomodidad por la restricción de ingresar unas flores que trajo su pareja de un vuelo internacional.	No competencia	18/08/2026	20/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0813	El Servicio Nacional de Saniad Agraria del Perú (SENASA) controla el ingreso de animales y plantas para prevenir la aparición de plagas y enfermedades, preservando nuestra riqueza agrícola. En ese sentido, nuestra representada no tiene injerencia alguna en sus protocolos de atención
12715	José Saúl	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/08/2026	01/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0879	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el 24 de agosto se le solicitó mayor información al reclamante para verificar la capacidad de su batería, pero no hemos recibido respuesta a la fecha. Por lo que podemos concluir que el procedimiento aplicado fue el que correspondía para una batería que excede el límite permitido.
12716	Juan Antonio	Página Web E. P.	Pasajero y su abogado solicitan información sobre el seguro que se activó para atender el accidnete que ocurrió el 09 de mayo, lo cual esta asociado a un último reclamo que presentaron con el N°12580	Otros	19/08/2026	04/09/2026	Concluido por sustracción de la materia	-	Esta es una solicitud de información asociada al reclamo N°12580, por lo que se procedió a reiterar la información compartida con el reclamante en casos anteriores y este caso será archivado en el reclao anteior para mantener la trazabilidad.
12717	Lilian Valcarcel Nalvalter	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que el personal de seguridad no accedió a inspeccionar a su gato a través del pórtico detector de metales.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/08/2026	07/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0905	Luego de la verificación pertinente, se identificó que el personal de seguridad le explico a la reclamante que no era posible que ella cruce el pórtico detector de metales llevando a su mascota en brazos; por lo que correspondía que la coloque en su kennel para proceder con la inspección física de la persona y luego proceder con la inspección del kennel.
12718	Lilian Valcarcel Nalvalter	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que el personal de seguridad no accedió a inspeccionar a su gato a través del pórtico detector de metales.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/08/2026	07/09/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0905	El caso fue atendido junto al reclamo N°12717
12719	Lisbeth Piedrahita	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago de la TUUA para pasajeros en conexión, y refiere que nadie le habría informado respecto de dicho pago.	Facturación o cobro	19/08/2026	25/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0839	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. Dicha tarifa se apluca en nuestro país a todo pasajero embarcado.
12720	Jean Carlos Delgado Rashta	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0919	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el 31 de agosto se le solicitó mayor información al reclamante para verificar la capacidad de su batería, pero no hemos recibido respuesta a la fecha. Por lo que podemos concluir que el procedimiento aplicado fue el que correspondía para una batería que excede el límite permitido.
12721	James López Espinoza	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que recibió en la zona de embarque, debido a que el personal le habría indicado que debía esperar ya que su vuelo estaba retrasado, lo cual no fue correcto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/08/2026	01/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0880	El vuelo de la reclamante se mantuvo en la hora programada y dicha informaicón se vio reflejada en las pantallas de información de vuelos. No obstante, con fecha 24 de agosto le hicimos preguntas para determinar quien la atendió, pero no logramos obtener respuesta.
12722	José Alberto Jorge Jiménez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/08/2026	03/09/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0895	El caso fue atendido con el reclamo N°12712
12723	Roger Llanos Gonzales	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de llevar unas herramientas en su equipaje de mano	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/08/2026	25/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0840	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 llaves Allen toda vez que califican como objeto que puede vulnerar la seguridad abordó de la aeronave.
12724	Javier Antonio Alvarado Araujo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0851	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 114Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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	
12725	Eduardo Benitez	Página Web E. P.	Pasajero señala que el personal de seguridad habría reflejado una atención despectiva hacia él y sus familiares.	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/08/2026	01/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0881	Con fecha 25 de agosto, 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.	
12726	José Salazar	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que el personal de seguridad le solicitó retirar todos sus objetos fuera de la maleta para una inspección manual, lo cual considera inaceptable.	Calidad y oportuna prestación del servicio	20/08/2026	07/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0903	Luego de revisar los hechos, se identificó que tomando en cuenta el problema que el reclamante tenía con el asa de su equipaje, el personal de seguridad le indicó que -de manera excepcional- podría apoyarlo con una inspección manual de mismo, caso contrario correspondía que contacte con su aerolínea en la parte pública. En este caso, el reclamante logró solucionar el problema con el asa de su equipaje, por lo que el equipaje fue colocado dentro del tomógrafo sin mayor inconveniente.	
12727	Favio Jimenez Santos	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/08/2026	26/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0848	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajero tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.	
12728	Jhonathan Arboleda Cabrera	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0852	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 185 Wh, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.	
12729	MELINA CONSUELO SALAS SEMINARIO	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta su incomodidad debido a que la plataforma para registrar documentos con mesa de partes estaría fallando.	Otros	21/08/2026	07/09/2026	Concluido por sustracción de la materia	C-LAP-COM-2026-0907	Existen supuestos que contemplan la atención de reclamos en este canal de atención. No obstante, se verificó que el equipo de Mesa de Partes atendió el correo de la usuaria ofreciéndole una alternativa para que pueda enviar su documentación, sin embargo dicho correo no ha sido atendido a la fecha. Cabe resaltar que el problema con la plataforma de MPV fue superado el 28 de agosto.	
12730	MELINA CONSUELO SALAS SEMINARIO	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta su incomodidad debido a que la plataforma para registrar documentos con mesa de partes estaría fallando.	Otros	21/08/2026	07/09/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0730	El caso fue atendido con el reclamo N°12729.	
12731	Angel Mauricio Ibañez Abanto	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad por las largas colas que se forman durante el desembarque de los vuelos internacionales, debido a la congestión en migraciones	No competencia	20/08/2026	04/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0899	Si bien nuestra representada administra la infraestructura del AJC, los procesos operativos y el personal que asignan para el control migratorio, son competencia de la Superintendencia Nacional de Migraciones. En ese sentido, hemos trasladado el reclamo a dicha institución para las acciones pertinentes.	
12732	Melissa Jennifer Choquecota Carpio	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad, al momento de impedir que lleve una batería en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/08/2026	01/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0882	Con fecha 18 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12733	Lorena Muñoz	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/08/2026	09/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0918	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el personal cumplió con informarle que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que el pasajero decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.	
12734	Diego Mejía	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/08/2026	14/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0951	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el personal cumplió con informarle que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que el pasajero decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien.	
12735	Claudio Escobar Campos	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que recibió en los controles de seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	23/08/2026	02/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0886	Con fecha 24 de agosto, 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.	
12736	Henry Larry Concha Gonzales	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/08/2026	11/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0940	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el reclamante transportaba una batería con capacidad de 30 000 mAh, lo cual representa 111 Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajero tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.	
12737	Henry Larry Concha Gonzales	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/08/2026	11/09/2026	Anulado por duplicidad	C-LAP-COM-2026-0941	El caso fue atendido con el reclamo N°12736.	
12738	Melissa Choquecota	Página Web E. P.	Pasajera señala que un personal de TALMA le habría contestado de forma poco apropiada, debido a que le pidió que baje el volumen de su celular.	No competencia	24/08/2026	01/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0885	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y empresas terceras 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.	
12739	Abner	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención poco apropiada que habría recibido por parte del conductor de los vehículos eléctricos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/08/2026	01/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0883	Con fecha 25 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento.	
12740	Juan Téllez Garrido	Libro de Reclamos	Pasajero menciona que le restringieron ingresar al aeropuerto	Acceso a la infraestructura	21/08/2026	21/08/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0898	Con fecha 24 de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le indicó que la fecha no se encuentran habilitadas las vías peatonales, ni ciclovías, esto obedece a que los puentes temporales no contemplan dicha funcionalidad.	
12741	Lorena Osorio Águila	Libro de Reclamos	Pasajera señala que su casaca habría sufrido un daño durante el proceso de inspección, por lo que solicita un resarcimiento.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/08/2026	11/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0942	Luego de realizar la verificación pertinente, se ha decidido atender el pedido de la reclamante, enfocadp en la reparación de la cremallera de la casaca, a fin de restituir la prenda a su condición inicial.	
12742	Guido Quispe López	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/08/2026	25/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0843	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el reclamante transportaba una batería con capacidad de 40 000 mAh, lo cual representa 148 Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajero tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.	
12743	Katerin Luciana Gordillo Valera	Libro de Reclamos	Pasajera señala que dejó olvidado su DNI en una de las bandejas que utilizó para el proceso de inspección de sus pertenencias. Asimismo, refiere que perdió su vuelo debido a no contar con su DNI, por lo que solicita que el aeropuerto se responsabilice por este hecho y le devuelvan el costo de su pasaje.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/08/2026	01/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0884	Con fecha 25 de agosto, 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.	
12744	Leonela Alicia Vásquez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/08/2026	02/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0887	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el personal cumplió con informarle que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que el pasajero decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.	
12745	Elicias Quispe	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0876	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajero tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.	

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12746	Miguel	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0853	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 222 Wh, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12747	Orlando	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la inspección realizada al coche de su bebe y refiere que el personal se llevó el coche sin previamente comunicarle el motivo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	23/08/2026	14/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0939	El procedimieto de inspección del coche se realiza en base a las disposiciones de seguridad aplicables a fin de descartar la presencia de artículos prohibidos al interior de las pertenencias de los viajeros. No obstante, lamentamos que el personal no les hubiera informado oportunamente el proceso de inspección que debían realizar; por lo que seguiremos reforzando con el personal los protocolos de atención hacia los pasajeros.
12748	Yerson Salledo	Libro de Reclamos	Pasajero señala que durante el proceso de inspección el personal que lo atendió habría provocado que él deba utilizar una tercera bandeja, donde dejó su billetera; y refiere que nadie le avisó que su bandeja se quedó en el puesto de inspección. Este hecho habría originado la pérdida de su vuelo, por lo que solicita un resarcimiento.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/08/2026	10/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0922	Es importante resaltar que es responsabilidad de los pasajeros colocar todas sus pertenencias para ser inspeccionadas en el Puesto de Control de Seguridad como corresponde. Y en aquellos casos en que algún artículo se queda olvidado en dicha zona, el personal de seguridad debe realizar la verificación pertinente antes de realizar la entrega del artículo a su propietario. En este caso, el reclamante accedió al Puesto de Control de Seguridad a las 05:41 horas y su vuelo inició el proceso de embarque a las 05:25 horas; por consiguiente, no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo.
12749	Lourdes Madrid	Correo electrónico	Usuaría manifiesta su incomodidad debido a que no logró contactar con el personal de la Oficina de Hallazgos del AIJC, debido a que dejó olvidada su casaca en un restaurante de la zona pública el pasado 02 de agosto y necesitaba recuperarla.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/08/2026	08/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0917	Lamentamos que la usuaria no haya sido atendida presencialmente en la Oficina de Hallazgos, debido a que su visita se produjo fuera del horario de atención establecido. Es importante resaltar que con la finalidad de facilitar la atención de las consultas relacionadas con objetos olvidados dentro del terminal, ponemos a disposición de los usuarios canales digitales de atención. En este caso, se realizó la verificación pertinente, y la casaca que menciona la usuaria no fue reportada como hallazgos.
12750	Alessandro Squarcia	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que el personal de Air Europa no lo apoyó con la reprogrmación de su vuelo.	No competencia	21/08/2026	02/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0888	Los procesos de reprogramación de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de SKY AIRLINES para los fines pertinentes.
12751	Juan Barrios Morocho	Correo electrónico	Pasajero manifiesta que habría recibido un trato discriminatrio por parte del personal que conduce los vehículos eléctricos toda vez que había otros pasajeros a quienes si se les brindó el servicio sin tener alguna condición especial.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/08/2026	14/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0953	Luego de revisar nuestros registros se identificó que el el conductor del vehículo eléctrico cumplió con informarle el carácter preferencial del servicio. Asimismo, según consta en nuestros registros no se ha identificado que el usuario hubiera advertido que presentaba alguna dificultad para caminar
12752	Stefanie	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por el servicio de Internet dentro del AIJC.	Otros	23/08/2026	10/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0923	El servicio de internet WiFi que se ofrece en el AIJC, se brinda de forma gratuita, por lo que los usuarios solo deben cumplir con los pasos de autenticación.
12753	Matheus Maia	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que no ha recibido información previsa sobre el pago de la TUUA en conexión.	Facturación o cobro	24/08/2026	09/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0920	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. Dicha tarifa se apluca en nuestro país a todo pasajero embarcado.
12754	Johanna Vega Villacis	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el pago de la TUUA para pasajeros en conexión.	Facturación o cobro	24/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0854	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. Dicha tarifa se apluca en nuestro país a todo pasajero embarcado.
12755	María Paz Campos Guierrez	Libro de Reclamos	Pasajera señala que llegó a la sala de embarque y la aerolínea no le permitió abordar debido a que los datos de su menor hijo estaban incorrectos. Refiere que el personal de la TUUA debió haber identificado este error antes.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/08/2026	14/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0954	La verificación de los datos de identificación de los pasajeros previo al embarque de los vuelos es parte de los protocolos de atención de las compañías aérea, lo cual se realiza sin nuestra participación. Sin embargo, lamentamos que el personal ubicado en la zona de la TUUA no hubiera detectado la inconsistencia en los documentos que llevaba su menor hijo, por lo que nuestra representada asumirá el costo de la TUUA que le corresponderá pagar a su reingreso a la zona de embarque.
12756	Yrbín Cierk Nanfuñay Moreno	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0855	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12757	Victor Puente	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/08/2026	14/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0955	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el personal cumplió con informarte que corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que el pasajero decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien.
12758	Floriang Rault	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad debido a que el personal de la zona de lectura de la TUUA no le observó el tamaño de su equipaje, y luego en el control de seguridad no le permitieron ingresar.	Calidad y oportuna prestación del servicio	24/08/2026	10/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0928	Se verificó que la reclamante ingresó al control de seguridad con una mochila que excedía las dimensiones para ser considerado equipaje de mano, por lo que la orientaron como correspondía para que registre su equipaje con su aerolínea. Por otro lado, debemos resaltar que el personal en la zona de lectura de la TUUA tiene como función principal verificar que los datos de los viajeros coincidan con su tarjeta de embarque.
12759	Dora Carpio	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona la falta de disponibilidad de butacas en el terminal, toda vez que hay personas ocupando varios asientos mientras duermen	Otros	25/08/2026	14/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0946	El aeropuerto cuenta con diversas áreas de esperan donde se pone a disposición de los usuarios butacas distribuidas en diferentes zonas. La disponibilidad de estos espacios puede variar de acuerdo con el nivel de afluencia. No obstante, su observación ha sido trasladada a nuestro equipo para reforzar las abores de supervisión durante las horas de mayor afluencia de pasajeros, procurando que las butacas se encuentren disponibles para un mayor número de usuarios.
12760	Juan Arbildo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/08/2026	27/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0856	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12761	María Fernanda	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/08/2026	03/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0900	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 185 Wh, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12762	Romeo Reyes	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar un taladro en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0871	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 un taladro, toda vez que califica como objeto que puede vulnerar la seguridad abordo de la aeronave.
12763	Francis Barrios Llagas	Correo electrónico	Usuario manifiesta que su novia recibió un servicio poco apropiado por parte del conductor de un vehículo que contrataron en el AIJC.	No competencia	25/08/2026	17/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0971	Luego de la verificación pertinente se identificó que el vehículo que menciona el reclamante corresponde a la flota de vehículos de Taxi Green, por lo que hemos derivado el reclamo a dicha empresa para las acciones pertinentes.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12764	Angelos Sierros	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	24/08/2026	18/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0947	Luego de la verificación se determinó que el personal de seguridad no aplicó correctamente los protocolos de verificación para determinar la capacidad energética de su batería; pro lo que hemos resuelto atender su pedido de resarcimiento.
12765	Clodover Franz Castillo Otero	Libro de Reclamos	Pasajero señala que los audífonos de su menor hijo se rompieron en el puesto de inspección, debido a la orentación que le brindó el personal de colocarlos en la bandeja.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/08/2026	08/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0896	Luego de realizar la verificación pertinente, se ha decidido atender el pedido del reclamante.
12766	Rene Michael Jaramillo Zuñiga	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta que se presentaron inconvenientes para hacer su check-in y que perdió su vuelo con la compañía Sky Airlines.	No competencia	26/08/2026	03/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0902	Los procesos de atención en la zona de check-in y sala de embarque están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas y empresas terceras 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.
12767	José ishihawa Hoyo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/08/2026	02/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0889	Las baterías pórtables que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 277.5 Wh, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12768	Abel Meléndez Mendoza	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/08/2026	03/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0901	Las baterías pórtables que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12769	Kireyna Chavez Garcia	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta que su madre en silla de ruedas habría recibido una atención poco apropiada durante el proceso de inspección.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/08/2026	18/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0984	Luego de la verificación pertinente, se identificó que el protocolo de inspección física se realizó acorde los lineamientos de seguridad establecidos, toda vez que considerando la condición de la señora se realizó la inspección mientras ella permanecía sentada.
12770	Juan Carlos Talavera Rojas	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/08/2026	31/08/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0872	Las baterías pórtables que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12771	Patricia Dadiva	Libro de Reclamos	Pasajera señala que el personal tardó en devolverle su equipaje por una supuesta inspección adicional, pero refiere que nadie habría inspeccionado su equipaje y todo este proceso había demorado 15minutos aproximadamente, por lo que no logró abordar su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	26/08/2026	16/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0966	Luego de revisar nuestros registros filmicos se identificó que el proceso de inspección no tardó más de 8 minutos; por consiguiente nuestra representada no puede asumir responsabilidad alguna por la pérdida del vuelo de la reclamante.
12772	Melisa pinche urquia	Página Web E. P.	Pasajera señala que no logró viajar por un tema médico de su hijo y solicita que se gestione la reprogramación de su viaje	No competencia	27/08/2026	31/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0873	Los procesos de reprogramación de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de SKY AIRLINES para los fines pertinentes.
12773	Blanca Cabascango	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que recibió en una de las casas de cambio ubicadas en el AIJC.	No competencia	28/08/2026	10/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0930	Los establecimientos comerciales que operan en el AIJC lo hacen de manera distinta e indendiente a nuestra representada, por lo que carecemos de competencia para atender su pedido. No obstante, el 03 de septiembre se le envió un correo solicitandole más información para compartir todo lo investigado al personal de Money Exchange, sin embargo, no hemos recibido respuesta.
12774	Allison Mugerza	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que habría recibido un trato poco apropiado por parte del personal que conduce los uggies dentro del aeropuerto.	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/08/2026	10/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0927	Con fecha 31de agosto, nuestra representada le remitió un correo electrónico al reclamante solicitándole información relevante para atender su caso. Lamentablemente no hemos recibido respuesta alguna a dicho requerimiento. No obstante, se le indicó que el sevicio de buggies está enfocado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida.
12775	Jessica Hurtado	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la forma poco apropiada en que fue atendida en el puesto de control migratorio.	No competencia	28/08/2026	31/08/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0874	Los procesos establecidos para el control migratorio de viajeros en el AIJC son definidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones y se realizan sin injerencia alguna de nuestra representada.No obstante, hemos trasladado el reclamo a dicha institución para las acciones pertinentes.
12776	Ronald Ortiz	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	27/08/2026	10/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0931	Las baterías pórtables que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12777	José Vento Esteban	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que le brindaron en el control de tarjetas de embarque	Calidad y oportuna prestación del servicio	28/08/2026	14/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0950	Luego de realizar las verificaciones correspondientes, se identificó que tan pronto como el pasajero reportó su condición se le permitió el ingreso por el flujo preferencial que correspondia.
12778	Valery Marilu Montero Vizcardo	Página Web E. P.	Personal de Migraciones manifiesta su incomodidad por la inspección física que le realizaron, toda vez que refiere que el personal la habría tocado de forma inadecuada.	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/08/2026	18/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0988	El procedimiento de inspección efectuado al personal de Migraciones forma parte de los controles regulares a los que deben ser sometidos los trabajadores , antes de acceder a las zonas restringidas, a cumplir funciones dentro del AIJC. Cabe resaltar que los hechos descritos no se encuentran comprendidos como causal de reclamo, toda vez que esta destinado a las disconformidades formuladas por los usuarios respecto de los servicios aeroportuarios, conforme al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
12779	Veroska Dueñas	Página Web E. P.	Usuaría manifiesta su incomodidad por el deficiente servicio que ha identificado por parte de AeroDirecti	No competencia	29/08/2026	02/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0890	El servicio de Aerodirecto es administrado por empresas particulares y sus servicios son supervisados por la ATU. En ese contexto, nuestra representada carece de competencia para pronunciarse sobre los hechos que describe. No obstante, hemos trasladado el reclamo a la citada empresa para las acciones pertinentes.
12780	Daniela Gómez	Página Web E. P.	Pasajero señala que se encuentra en desacuerdo con el pago de la TUUA para pasajeros en conexión.	Facturación o cobro	29/08/2026	09/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0926	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. Dicha tarifa se apluca en nuestro país a todo pasajero embarcado.
12781	Jacobo Alvo	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por un servicio que le brindaron en el AIJC.	Otros	31/08/2026	10/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0921	Con fecha 01 de septiembre, 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.
12782	Oscar Panduro	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/08/2026	09/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0924	Las baterías pórtables que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 111Wh, por lo que solo puede ingresar si es que el pasajeros tiene autorización previa de la líneas aéreas, lo cual no se realizó en este caso, por lo que correspondia separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12783	Juan Camanero	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una navaja en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/08/2026	02/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0892	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 correspondia, tomando en cuenta que la lista de artículos prohibidos indica que no esta permitido transportar una navaja multiusos, toda vez que califica como objeto que puede vulnerar la seguridad abordo de la aeronave.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Agosto 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
12784	Luis Muñante Zevallos	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/08/2026	09/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0925	Las baterías portátiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, luego de revisar nuestros registros se identificó que el reclamante transportaba una batería con capacidad de 185 Wh, por lo que correspondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho o que la pasajera decidiera salir a la parte pública a disponer de su bien. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12785	María del Carmen	Libro de Reclamos	Pasajero señala que su correa quedó atrapada en el tomografo y luego terminó destruida.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	29/08/2026	10/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0897	Luego de realizar la verificación pertinente, se ha decidido atender el pedido del reclamante.
12786	Jenifer Huicho	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una tijera en su equipaje de mano.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	31/08/2026	16/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0952	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 tijeras, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordó de las aeronaves.
12787	Pamela Estela Mendoza Infanson	Correo electrónico	Usuaría manifiesta su incomodidad por la atención poco apropiada que recibieron sus padres, pese a que se solicitó un servicio de silla de ruedas para ellos. Asimismo, refiere que KLM le ha indicado que existe una norma que obligaría al aeropuerto a brindar dicho servicio dentro del terminal.	No competencia	31/08/2026	17/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0983	El servicio de silla de ruedas durante el embarque y desembarque de los vuelos es provisto por el personal de las líneas aéreas o terceros en su representación. En ese sentido, hemos procedido a derivar el reclamo a KLM para las acciones pertinentes. Cabe resaltar que Lima Airport cumple con las obligaciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida tal y como lo disponen las normas aplicables en nuestro país; y debemos señalar que la norma a la que hace referencia la reclamante es un norma de la Comunidad Europea.
12788	Raúl Ernesto Campos	Página Web E. P.	Trabajador de Migraciones cuestiona el proceso de inspección que le realizaron en el Puesto de Inspección de Seguridad, toda vez que habrían tardado demasiado en atenderlo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	31/08/2026	16/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0967	El procedimiento de inspección efectuado al personal de Migraciones forma parte de los controles regulares a los que deben ser sometidos los trabajadores , antes de acceder a las zonas restringidas, a cumplir funciones dentro del AIJC. Cabe resaltar que los hechos descritos no se encuentran comprendidos como causal de reclamo, toda vez que esta destinado a las disconformidades formuladas por los usuarios respecto de los servicios aeroportuarios, conforme al Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
12789	Kelly Moscrop	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por la atención que le brindó el conductor de un servicio de taxi que contrató en el AIJC.	No competencia	30/08/2026	16/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0957	Lima Airport fomenta los servicios de taxi oficiales dentro del AIJC, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal y nuestra página web. La ATU y la PNP cuentan con personal destacado para fiscalizar y tomar medidas de control con los vehículos que ofrezcan el servicio de taxi informal dentro del AIJC. En ese sentido, no somos competentes para atender el pedido de la reclamante.