Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12790	Bandy Salvatierra del Río	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el modelo de los tomacorrientes existentes en el Nuevo AIJC.	Otros	31/08/2026	11/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0936	Los puntos de energía del terminal cumplen con las disposiciones tencicas y normas vigentes. En ese sentido, los usuarios deben tomar las previsiones del caso para llevar consigo los adaptadores que correspondan para conectar sus dispositivos elecrónicos.
12791	Jessica Hurtado de Mendoza Quintana	Libro de Reclamos	Pasajera señala que habría recibido un trato inadecuado por parte del personal de Migraciones	No competencia	31/08/2026	08/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0910	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.
12792	Jonatan Mario Soto Villegas	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la falta de un protocolo de custodia en el control de seguridad para prevenir el desecho de las baterias prortátiles.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	31/08/2026	08/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0911	Todo artículo que califica como prohibido de ser transportado en el equipaje de mano debe ser restringido. En ese sentido, el personal le ofrece las opciones existentes al usuario, y luego de que este decide dejar el artículo en el control de seguridad para continuar con su proceso de viaje, el articulo es colocado en las ánforas disponibles para su desecho, tal y como lo establece la normativa vigente.
12793	Kenyi William Santos Anaya	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	31/08/2026	10/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0932	Las baterías pórtatiles que excedan los límites permitidos califican como artículos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano En este caso, el 07 de septiembre 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 bateria que excede el límite permitido.
12794	PABLO MARTIN PEREZ SBRASCINI	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad, toda vez que le habrían restrimgido transportar su bateria, sin una adecuada verificación. Solicita la devolucipon de su batería.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	01/09/2026	18/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0972	Luego de revisar nuestros registros se identificó que el personal no siguió correctamente los protocolos de verificación de la batería que llevaba el reclamante, toda vez que realizó la conversión de mAh con el voltaje referencial, llegando a 102.31Wh, sin darse cuenta que el equipo contaba con la especificación técnica del fabricante precisando 99.54 Wh. Cabe resaltar que la batería fue entregada por el propietario a un personal de LATAM, por lo que no quedó retenida en el control de seguridad; por consiguiente, no corresponde gestionar devolución alguna.
12795	Ximena Ambrosio Vallejos	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la restricción de transportar su batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	01/09/2026	08/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0912	Las baterías pórtatiles 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.
12796	Angel Gabriel Nores	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/09/2026	11/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0938	Las baterías pórtatiles 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 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.
12797	Nicole Rolando	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/09/2026	08/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0913	Las baterías pórtatiles 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.
12798	Alberto Ramirez Muñoz	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de lle var su batería portátil	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	02/09/2026	17/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0968	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12799	Dalton Padilla Coila	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona el modelo de tomacorrientes en el aeropuerto y refiere que los puntos de recarga USB se encuentran inoperativos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	02/09/2026	21/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-0981	Las entradas para los puntos de energía en el terminal cumplen con el diseño que establecen las normas de infraestructura vigentes. Por otro lado, con relación a los puntos de energía modelo USB, se vienen realizando las gestiones pertinentes para mejorar estos puntos de conexión.
12800	Olenka Philco Reategui	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/09/2026	08/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0914	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12801	Rodolfo Perez Chavez		Pasajero manifiesta su incomodiad por la atención que le brindaron a su menor hija en el Puesto de Inspección, debido a que no le permitieron llevar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0990	Las baterías pórtatiles 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 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.
12802	Cesar Marcelo boyer valles	Libro de Reclamos	Pasajero señala que le retuvieron unos dispositivos en su equipaje de bodega	No competencia	03/09/2026	08/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0915	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 Avianca para los fines pertinentes.
12803	Luciano Rodríguez Ramírez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la atención que le brindó el personal de seguridad durante el proceso de inspección	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/08/2026	17/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0978	Lugeo de revisar los hechos, se identificó que el personal de seguridad cumplió con orientarlo como correspondía para que continuara con el proceso de inspección, toda vez que su permamencia frente al pórtico detector de metales impedía el normal flujo de los pasajeros. Posteriormente el reclamante activó el prórtico detector de metales por lo que la inspección realizada se realizó en cumplimiento de os protocolos establecidos.
12804	Jorge Pezo Sifuentes	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	03/09/2026	08/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0916	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12805	Tully Dsouza	Libro de Reclamos	Pasajero señala que habría sido victima de secuestro por parte de un taxista que le ofreció servicios en el aeropuerto.	No competencia	03/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1008	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.
12806	Wendy Malu Morales Suyco	Correo electrónico	Pasajera manifiesta su incomodidad por el enfoque del servicio de buggies, refiere que los vehículos están estacionados sin atender a ningún usuario, cuando podrían estar apoyando a los demás viajeros.	Calidad y oportuna prestación del servicio	04/09/2026	23/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1017	El objetivo del servicio de vehículos eléctricos esta enfocado en facilitar el traslado de personas con movilidad reducida, tercera edad y aquellos viajeros que tengan alguna condición visible o no visible. Por consiguiente, no es posible atender su pedido.
12807	Luis Federico Moro	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA en Conexión, refiere que no habría utilizado el servicio de manga.	Facturación o cobro	04/09/2026	16/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0964	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. Cabe resaltar que el desembarque de lo vuelos puede realizarse a través de PBB o buses, dependiendo las condiciones operativas y las coordinaciones realizadas con las compañías aéreas

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12808	Erick Bryson	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el retraso del vuelo procedente de Cuzco, lo cual habría orginado la pérdida de su vuelo con destino a Miami.	No competencia	05/09/2026	10/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0933	Los procesos de programación, reprogramación, retrasos o cancelaciones de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de Jet Smart para los fines pertinentes.
12809	Enzo Dávila Solari	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el diseño del nuevo aeropuerto, refiere que las distancias son interminables y que deberíamos contar con bandas en todo el recorrido.	Otros	06/09/2026	16/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0969	La infraestructura del Nuevo AIJC cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial, resaltando que los flujos de embarque y desembarque se encuentran debidamente señalizado.
12810	Miguel Tagle	Página Web E. P.	Tripulante cuestiona el proceso de inspección de los equipajes de mano. Solicita que el aeropuerto brinde bandejas mas grandes para estos casos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1000	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, desde el año 2025 se ha comunicado a las compañías aéreas que se debe respetar las dimensiones establecidas para el equipaje de mano, conforme a las normas aplicables.
12811	Mauricio Moreno	Página Web E. P.	Tripulante cuestiona que el aeropuerto no tiene accesos apropiados para el tránsito de los tripulantes, cuestionando que no se cuenta con accesos, ni flujos apropiados tomando en cuentas las distancias.	Otros	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1001	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. La infraestructura del Nuevo AIJC cumple con los requerimientos y estándares correspondientes a un aeropuerto de clase mundial, resaltando que los flujos de embarque y desembarque se encuentran debidamente señalizado.
12812	Diego Castillo	Página Web E. P.	Tripulante de la compañía LATAM cuestiona la forma de conducir de los conductores de los buggies, toda vez habrpia identificado que algunos van a demasiada velocidad.	No competencia	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1003	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, su observación sobre la conducción de los vehículos eléctricos ha sido derivada al equipo a cargo de ese contrato para las acciones pertinentes.
12813	Fernando Vasquez	Página Web E. P.	Tripulante señala que considera inaceptable que deban pedirle que saque todas sus pertenencias fuera de su equipaje de mano para inspeccionarlo. Solicita que se implementen otras medidas.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1004	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, desde el año 2025 se ha comunicado a las compañías aéreas que se debe respetar las dimensiones establecidas para el equipaje de mano, conforme a las normas aplicables.
12814	Joaquin Morote Manini	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que no contamos con bandejas disponibles para el proceso de inspección	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/09/2026	16/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0965	El Puesto de Control de Seguridad cuenta con bandejas disponibles en todas las líneas de inspección. No obstante, el 10 de septiembre se solicitó información adicional al usuario para entender los hechos decsritos en su reclamo; sin embargo, no hemos recibido respuesta, por lo que corresponde pronunciarnos con la información disponible.
12815	Lucilene Ferreira da Silva	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría sido estafada por un conductor de vehículo de taxi dentro del AIJC	No competencia	06/09/2026	21/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0982	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.
12816	Agustin Araujo Gainsborg	Página Web E. P.	Tripulante manifiesta su incomodidad por la falta de bandejas para equipajes de mano sobredimensionados.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1005	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, desde el año 2025 se ha comunicado a las compañías aéreas que se debe respetar las dimensiones establecidas para el equipaje de mano, conforme a las normas aplicables.
12817	Diego Perez	Página Web E. P.	Tripulante señala que el aeropuerto debería tener equipos para inspeccionar los equipajes de la tripulación sin tantos inconvenientes.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1006	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, desde el año 2025 se ha comunicado a las compañías aéreas que se debe respetar las dimensiones establecidas para el equipaje de mano, conforme a las normas aplicables.
12818	Juan Olivares	Página Web E. P.	Tripulante manifiesta su incomodidad por la falta de bandejas para equipajes de mano sobredimensionados.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1007	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, desde el año 2025 se ha comunicado a las compañías aéreas que se debe respetar las dimensiones establecidas para el equipaje de mano, conforme a las normas aplicables.
12819	Mariangelica Celeste Tasayco Zamudio	Página Web E. P.	Trabajadora de Migraciones señala que su celular se dañó por culpa del personal de limpieza quien no habría señalizado el área donde estaba realizando sus labores, por lo que ella ingresó a dicho flujó y su celular cayó al suelo.	Otros	07/09/2026	25/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1038	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, se verificó que la zona del incidente se encontraba señalizada.
12820	Andrea del Pilar Zevallos	Página Web E. P.	Usuaria señala que su familiar olvidó una bolsa en un coche portaequipajes y esta habría sido desechada sin ningún sustento. Solicita la devolución de sus pertenencias.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	07/09/2026	28/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1045	Luego de revisar nuestros registros, se identificó que el personal no siguió correctamente los protocolos de verificación de bienes olvidados, por lo que la bolsa fue desechada sin verificar adecuadamente todo el contenido de la misma. En ese sentido, hemos decidido atender su pedido.
12821	Efren Florez	Página Web E. P.	Pasajero señala que tenía un disco duro externo dentro de su equipaje de bodega y dicho dispositivo habría sido retirado por personal del aeropuerto. Solicita la devolución dle mismo.	No competencia	07/09/2026	10/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0934	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 Avianca para los fines pertinentes.
12822	Rafaella Osores Urday	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que la página web informa sobre los restaurantes habilitados en la zona de embarque; sin embargo, dos de dichos restaurantes se encontraban cerrados al momento en que intentó hacer uso de los mismos. Solicita que se brinde información actualizada.	Otros	07/09/2026	25/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1040	Hemos verificado que la información que refiere no fue actualizada oportunamente, lamentamos los inconvenientes y a la fecha ya contamos con información vigente sobre los establecimientos comerciales habilitados.
12823	Juan Carlos Marcelo Donet	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona que la compañía Sky Airlines no le habría brindado información oportuna sobre la restricción de transportar su power bank	No competencia	04/09/2026	10/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0935	Los procesos de atención en la zona de check-in 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.
12824	Giancarlo Laca Anselino	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/09/2026	18/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0970	Las baterías pórtatiles 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 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.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12825	Roberto Carlos Seminario Colán	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	04/09/2026	18/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0974	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12826	Harold Rojas Silva	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodiad por la restriccón de transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0991	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12827	Vicente Pfccori Vasquez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la demora en la atención en el Puesto de Inspección, lo cual habría generado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	05/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0995	Luego de revisar nuestros registros,se identificó que el reclamante llevaba un violín como pare de su equipaje de mano, por lo que el personal retiró el artículo del flujo regular para ser inspeccionado de forma complementaria. Cabe resalltar que el proceso de inspección no tardó más de 10min. por lo qu eno podemos asumir responsabilidad por la pérdida de su vuelo.
12828	Nile Holmes Kone	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar una navaja multiusos que es un recuerdo familiar	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	05/09/2026	25/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1041	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 articulos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12829	David Leite Jesús De Oliveira	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su inocomodidad debido a que su caja con rollos fotográficos fue entregada a otra pasajera.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/09/2026	18/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0985	Luego de revisr nuestros registros, se identificó que el pasajero retiró unas cajas de su equipaje d emano y estas fueron inspeccionadas de forma complementaria, pero al momento de que otro personal concluyó el proceso de inspección y otra pasajera indicó que dichas cajas eran de su propiedad. Lueo de tmar conocimiento de que las cjas le pertenecían nuestro personal de seguridad realizó las acciones pertinnetes para contcatr con la persona que había tomado posesión de su bien, gestionando la devolución respectiva.
12830	Sarahlisha Bryson	Libro de Reclamos	Pasajera señala que el vuelo de Jet Smart procedente de Cuzco estuvo demorado, lo cual habría habría originado la pérdida de su vuelo ocn destino a Miami.	No competencia	05/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1013	Los procesos de programación, reprogramación, retrasos o cancelaciones de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de Jet Smart para los fines pertinentes.
12831	Luis Rubio	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el retraso del vuelo procedente de Cuzco, lo cual habría orginado la pérdida de su vuelo con destino a Miami, junto a sus familiares.	No competencia	05/09/2026	10/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0937	Los procesos de programación, reprogramación, retrasos o cancelaciones de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de Jet Smart para los fines pertinentes.
12832	Edgar A. Varela	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el retraso del vuelo procedente de Cuzco, lo cual habría orginado la pérdida de su vuelo con destino a Miami, junto a sus familiares.	No competencia	06/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1014	Los procesos de programación, reprogramación, retrasos o cancelaciones de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de Jet Smart para los fines pertinentes.
12833	Julien Frey	Libro de Reclamos	Pasajera señala que sus documentos y dinero habría sido hurtado en el puesto de inspección de seguridad	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	07/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1025	Luego de realizar la verificación pertinente, se identificó que el equipaje de la reclamante fue inspeccionado en el Puesto de Inspección, toda vez que alertó en la máquina que llevaba un artículo prohibido en su interior. Es así que la inspección se realizó en todo momento en su presencia, por lo que no cabe afirmar que el personal hubiera retenido inapropiadamnet algún artículo.
12834	Andrea Chocho	Página Web E. P.	Pasajera menciona que realizó la compra de los tickets TUUA para un vuelo del 09SEP cuando su viaje será el 16SEP, solicita conocer cómo debe proceder para utilizar los tickets.	Facturación o cobro	07/09/2026	18/09/2026	Concluido por sustraccion de la materia	C-LAP-COM-2026-0975	Los tickets TUUA pueden ser utilizados con normalidad denytro de los 3 meses posteriores a la fecha de compra, independientemente de los datos registrados en el sistema. Asimismo, en caso requiera descargar el comrobante de pago puede ingresar al portal Pago TUUA que se enncuentra disponible en nuestra página web.
12835	Doris Villegas Varela	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que el personal de LATAM no les habría prestado el apoyo necesario para embarcar en su vuelo.	No competencia	06/09/2026	14/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0948	Los procesos de programación, reprogramación, retrasos o cancelaciones 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.
12836	Maria Kireyna Morcillo Gonzales	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el retraso del vuelo procedente de Cuzco, lo cual habría orginado la pérdida de su vuelo con destino a Miami.	No competencia	05/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1015	Los procesos de programación, reprogramación, retrasos o cancelaciones de los vuelos están a cargo exclusivamente de las compañías aéreas, sin que nuestro personal tenga injerencia alguna en dichos procesos, por lo que carecemos de competencia para atender el pedido del reclamante. No obstante, hemos trasladado el reclamo a los representantes de Jet Smart para los fines pertinentes.
12837	Mario Poma Molina	Libro de Reclamos	Pasajero señala que el personal no habría atendido su pedido de no inspeccionar por la máquina su caja con insulina.	Calidad y oportuna prestación del servicio	06/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1022	Luego de revisar los hechos, se identificó que el usuario le entregó un bastón y una caja al personal de facilitación y delante de él, se procedió a separar el bastón para una inspección manual. Mientras que la caja fue colocada junto a su mochila para ser inspeccionada por el tomografo, sin que este hecho hubiera sido observado. Cabe resaltar que la interacción fue brece tomando en cuenta la afluencia de pasajeros.
12838	Miguel Beltrán Jiménez	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar una navaja multiusos que es un recuerdo familiar	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0998	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 articulos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12839	Ysrael Quispe Huillca	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una power bank de 40 00mAh	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/09/2026	14/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0949	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12840	OSKAR BINCAYK	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	06/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0993	Las baterías pórtatiles 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 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.
12841	Ezio Pérez Alcántara	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona el sistema de aire acondicionado en el aeropuerto, indicando que siente mucho calor en la zona de embarque. }	Calidad y oportuna prestación del servicio	07/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0991	Luego de realizar las verificaciones pertinentes se identificó que los equipos del sistema de aire acondicionado estuvieron funcionando coreectamente el pasado 07 de septiembre. No obstante, lamentamos la sensación térmica que pudo haber presentado el usuario.
12842	Desire Orihuela Valdez	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	07/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0992	Las baterías pórtatiles 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 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.
12843	Yomira Pozo Lazo	Libro de Reclamos	Pasajera señala que personal de TALMA le habría brindado una información errada respecto de la ubicación de su sala de embarque.	No competencia	07/09/2026	14/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0943	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.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12844	Crystell Belen Uchuya Falcón	Página Web E. P.	Pasajera señala que el personal ubicado en la zona de lectura de tarjetas de embarque, realizó una transferencia de dinero de su billetera digital. Asimismo refiere que no habría recibido la atención esperada toda vez que el denunciado se mantuvo junto a ella, mientras hacía la denuncia, teniendo acceso a su información personal.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	07/09/2026	28/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1050	El personal involucrado en este hecho fue separado inmediatamente del grupo de turno y ha sido desvinculado de sus labores. Por otro lado, no tenemos injerencia sobre los protocolos de atención que aplica la policia durante la recepción de denuncias en la Comisaría del AIJC. En ese sentido, hemos procedido a trasladar el caso a dicha entidad.
12845	Edwin Villafane	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la inspección realizada a su menor hijo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/09/2026	30/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1063	Luego de revisar los hechos, se verificó que el hijo del reclamante activó el pórtico detector de metales motivo por el cual le correspondía retirarse el calzado.En ese contexto,la inspección física se realizó en todo momento en presencial del tutor del mrenor y podemos concluir que nuestro personal de seguridad cumplió con los procesos de inspeción aplicables por la autoridad aeronáutica.
12846	Ronald Viñas	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la inspección física de sus pertenencias.	Calidad y oportuna prestación del servicio	08/09/2026	02/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1073	Cuando algún viajero ingresa al Puesto de Inspección de Seguridad portando un equipaje que excede las dimensiones permitidas, corresponde que dichas pertenencias sean sometidad a las medidas de inspección que resulten aplicables. Cabe resaltar que el 15 de septiembre, te enviamos un correo electrónico al usuario para tener más detalles de la interacción sostenida; sin embargo, a la fecha, no hemos recibido respuesta; por lo que corresponde pronunciarnos con la información disponible.
12847	Nelson Espinoza Galindo	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/09/2026	29/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1051	Las baterías pórtatiles 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, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 114 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.
12848	Gianfranco Andre Huamani Flores	Libro de Reclamos	Pasajero señala que el visor de su cámara se dañó durante el proceso de inspección en el tomógrafo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/09/2026	30/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1052	Luego de revisar los hechos, hemos resuelto declarar fundado el caso y atender el pedido del reclamante.
12849	Gianfranco Andre Huamani Flores	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	08/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1029	Las baterías pórtatiles 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, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 111 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.
12850	Heidi Miluska Matos Dextre	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por el protocolo de atención en los vehículos de AeroDirecto. Refiere que el ticket de pago debería servir para cambiar de vehículos de acercamiento.	No competencia	09/09/2026	14/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0944	El servicio de AeroDirecto es administrado por empresas terceras 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.
12851	Santiago Posada	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por un producto que compró en la tienda de AELIA y solicita devolución de su dinero.	No competencia	07/09/2026	18/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0976	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, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.
12852	Edmundo Quezada Quintana	Correo electrónico	Pasajero cuestiona las condiciones en que llegó su equipaje de bodega registrado con LATAM	No competencia	09/09/2026	14/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0945	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 LATAM para los fines pertinentes.
12853	José Luis Ahumada Mlendez	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1030	Las baterías pórtatiles 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, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 114 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.
12854	Leopoldo Heredia	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/09/2026	30/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1055	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12855	Cinthya Contreras	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	10/09/2026	01/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1066	Las baterías pórtatiles 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 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. Al haber decidido continuar con su viaje, el artículo fue tratado como desecho por lo que no corresponde devolución alguna.
12856	Walter Camacho Flores	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	09/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0994	Las baterías pórtatiles 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 166.5Wh, por lo que se encuentra restringido de ser transportado, por lo que corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12857	Josseph Benavente Tejada	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la forma poco apropiada en que fue atendido por parte del personal de seguridad, debido a que tardaron en darle su equipaje indicando que estaban haciendo la rotación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	10/09/2026	02/10/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1067	Luego de revisar nuestros registros, hemos identificado que el personal no cumplió con los protocolos de atención establecidos, por lo que se han tomado las acciones pertinentes para evitar situaciones similares.
12858	Mario Ruiz	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/09/2026	16/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0958	Las baterías pórtatiles 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 185Wh, por lo que se encuentra restringido de ser transportado, por lo que corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12859	Leopoldo Heredia Starke	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/09/2026	30/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1056	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12860	Patrick Gonzalo Torrejón Cordova	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por un incidente ocurrido en setiembre 2025 con personal de la zona de lectura de tarjetas de embarque.	No competencia	12/09/2026	24/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1032	En este caso, al haber transcurrido el plazo de 60 días hábiles de un hecho materia de reclamo, correpsonde declarar el mismo improcedente, por extemporáneo.
12861	Almendra Pinto Villanueva	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/09/2026	02/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1070	Las baterías pórtatiles 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, sin expresar mayor detalle, En ese contexto, utilizando u voltaje referencial de 3.7V se obtiene una capacidad de 148 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.
12862	Ariana Ferroñan Pasiguan	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la atención que le brindó uno de los conductores de los vehículos eléctricos	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/09/2026	23/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-1020	Con fecha 15 de septiembre, 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 - Septiembre 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
12863	Stephany Ñaccha Misaray	Página Web E. P.	Usuaria señala que realizó el uso del estacionamiento por menos de 24 horas y que le cobraron S/. 80 soles lo cual considera inaceptable	Acceso a la infraestructura	13/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1026	La playa de estacionamiento del AIJC cuenta con zonas de corta y larga estancia, las cuales se encuentran debidamente señalizadas. En este caso, la reclamante estacionó su vehículo en una zona de larga estancia, por lo que el pago que realizó fue el que le correspondía a la zona donde estacionó su vehículo; sin embargo, tomando en cuenta que su vehículo permaneció menos de 24 horas se procedió - de manera execpcional- a realizar la devolución del monto correspondiente.
12864	Yesica Valeria García	Página Web E. P.	Pasajera señala que realizó el pago de la TUUA el 31 de agosto por una orientación de su aerolínea, pero refiere que no le correspondía hacer ese pago.	Facturación o cobro	13/09/2026	23/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-1021	Con fecha 15 de septiembre, 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.
12865	Jonatan Mario Soto Villegas	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	11/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0999	Las baterías pórtatiles 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.
12866	Paul Varillas	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1031	Las baterías pórtatiles 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, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 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.
12867	Americo Huaman Santos	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/09/2026	21/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0959	Las baterías pórtatiles 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 45 000 mAh, sin expresar mayor detalle, En ese contexto, utilizando u voltaje referencial de 3.7V se obtiene una capacidad de 166.5Wh, 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.
12868	Claudia Grecia Phacsi Yaurapallo	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por los trabajos que se realizan en los exteriores del aeropuerto, lo cual genera congestión y tráfico de vehículos para ingresar al aeropuerto, lo cual pone en riesgo el embarque en su vuelo.	No competencia	12/09/2026	18/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0977	Las decisiones vinculadas con la infreastructura viañ y el diseño del sistema de transporte público para accder al Nuevo AIJC están en el ámbito de comptenecia del MTC , en coordinación con la ATU. En ese sentido, las conciones relacionadas con las obras que se ejecuten en dichas oznas correpsonden a las entidades competenetes en materia de transporte e infraestructura.
12869	Rodolfo Calli	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	12/09/2026	16/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0960	Las baterías pórtatiles 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, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 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.
12870	Victor Ernesto Linarez Saldaña	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	13/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1033	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12871	Manuel Bardales	Libro de Reclamos	Pasajero refiere que sus familiares harían recibido un trato poco apropiado al momento de realizar su control migratorio de ingreso al país.	No competencia	14/09/2026	16/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0961	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.
12872	Eduardo Laca Peirano	Correo electrónico	Pasajero cuestiona la atención del personal de seguridad, cuando debía salir junto a su acompañante a la zona pública y refiere que este hecho habría provicado la pérdida de su vuelo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	13/09/2026	02/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1068	Luego de revisar los hecho, se identificó que el reclamante y su acompañanate decidieron abandonar la zona de embarque y fueron al control migratorio para anular su registro. Luego de ello contactaron con nuestro personal, quienes realizaron la verificación pertinente sobre la anulación del rregistro migratorio y luego permitieron su salida. Cabe resatar que esta interacción no tardo mas de 4 minutos, por lo que no podemos asumir responsabilidad alguna por la pérdida de su vuelo, luego de que el reclamante reingreso a la zona de embarque.
12873	Alexia Angosto	Correo electrónico	Pasajera cuestiona que el flujo de control de aduanas sería muy lento, debido a que solo cuentan con una máquina para la revisión de equipajes de bodega y poco personal.	No competencia	14/09/2026	16/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0962	El control del equipaje que arriba al país está a cargo de la SUNAT. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo. No obstante, hemos derivado el caso al administrador de SUNAT en el AIJC para las acciones pertinentes.
12874	Andrea Ciprandi	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por ka tasa aplicada por el cambio de dinero que realizó en un estbalecimiento del aeropuerto.	No competencia	11/09/2026	24/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1034	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, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Global Exchange para las acciones pertinentes.
12875	Maryury Medina	Correo electrónico	Pasajera cuestiona el servicio brindado en uno de los buses de AeroDirecto, debido a que el ocnductor habría permitido que algunos pasajeros suban en paraderos no autorizados.	No competencia	12/09/2026	17/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0979	El servicio de AeroDirecto es administrado por empresas terceras 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.
12876	Ester Canseco	Correo electrónico	Pasajera menciona que se habría producido un corto circuito mientras cargaba su celular en un punto de energía de la zona de embarque.	Otros	14/09/2026	02/10/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1069	Luego de revisar los hechos, hemos resuelto atender el pedido de la reclamante. Asimismo, el equipo a cargo ha tomado las acciones pertinentes para prevenir situaciones similares.
12877	Albert Vallotton	Correo electrónico	Pasajero señala que su equipaje de bodega habría sido abierto en el aeropuerto de Lima y que le retiraron algunos objetos personales	No competencia	14/09/2026	16/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0963	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 LATAM para los fines pertinentes.
12878	Gustavo Lussani da Silva	Correo electrónico	Pasajero señala queno ha logrado descargar su comprobatnte de pago, luego de realizar el pago de la TUUA en Conexión a través de la web.	Facturación o cobro	14/09/2026	02/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1071	Nuestra plataforma web se encontraba funcionando correctamemte el dpia de los hechos y a través de esta se cuenta habilitada la opción de consulta y descraga de doucmentos de pago, completando la información que corresponde.
12879	Marcelo Bustos Romero	Correo electrónico	Pasajero señala que perdió su tarjetero en el aeropuerto y no habría recibido apoyo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/09/2026	17/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0980	Con fecha 15 de septiembre, 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.
12880	Edwin Martínez Carbajal	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1036	Las baterías pórtatiles 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.
12881	Aldo Vertiz Ramírez	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el servicio brindado por la empresa de taxi 365 dentro del aeropuerto.	No competencia	15/09/2026	18/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0986	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.
12882	Rogda P Campbell	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la atención que le brindo el personal de la empresa Taxi Directo	No competencia	15/09/2026	24/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1035	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, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Taxi Directo para las acciones pertinentes.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12883	Angel Loza Escobar	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/09/2026	17/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0973	Las baterías pórtatiles 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.
12884	Maritza Ramos Rugel	Libro de Reclamos	Pasajera señala que perdió su celular en los serviicos higiénicos antes d eingresar a la zona de embarque.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	15/09/2026	06/10/2026	Concluido por sustraccion de la materia	C-LAP-COM-2026-1088	Luego de realizar las verificaciones corresondientes, se identificó que octamos con el reporte de un celular de similares caracteríaticas el cual fue hañlado en la zona de chckin. En ese sentido, se le brindó el contacto de nuestra área de Lost &Fpund para las gestiones pertinentes.
12885	Felix Lengua	Libro de Reclamos	Pasajero cuestion la forma como fue intervenido por personal policial, quien le solicitó su tarjeta d eembarque y documentos, sin alguna razón aparente.	No competencia	16/09/2026	21/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-0989	Nuestra representada no tiene injerencia sobre las actuaciones que realiza el personal policil en el ejercicio de sus funciones. Por consiguiente, carecemos de competencia para atender el pedido.
12886	Ana Chávez	Página Web E. P.	Usuaria manifiesta su incomodidad debido a que el personal que brinda el servicio de traslado en silla de ruedas le había solicitado una propina a su abuela por el servicio, y le ofreció la opción de hacer el depósito a su monedero digital	No competencia	16/09/2026	05/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1074	El servicio de silla de ruedas durante el embarque y desembarque de os 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 Plus Ultra para las acciones pertinentes.
12887	Piero Gandolfo	Página Web E. P.	Pasajero señala que existiría una falta de bandejas apropiadas en el Puesto de Inspección de Seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/09/2026	22/09/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-0996	Con fecha 17 de septiembre, 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.
12888	Jose Manuel Belmonte Sanchez	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de ingresar a la zona de embarque con su equipaje de mano, el cual habría sido validado por la línea aérea.	Calidad y oportuna prestación del servicio	16/09/2026	12/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1108	Luego de revosar nuestros registros, se identificó que el reclamante se acercó a la zona de lectura de tarjeta de embarque llevando un equipaje que excedía visiblemente las dimensiones establecidas, motivo pro el cual el persoanl le indicó que debía revisar las dimensiones con su aerolínea y le indicaron que contamos con un medidor referencial, donde logró encajar su equipaje.
12889	Ruth María Ramos Campos	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su incomodidad por la restricción para transportar su power bank	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	16/09/2026	05/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1082	Las baterías pórtatiles 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 30 800 mAh, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 125Wh, 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.
12890	Sayuri Lizardi	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el servicio brindado por la empresa de taxi 3D Car Rental dentro del aeropuerto.	No competencia	15/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1002	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.
12891	July Vera	Correo electrónico	Pasajera manifiesta que el personal ubicado en la zona de lectura de la TUUA no la habría atendido de forma respuetuosa.	Calidad y oportuna prestación del servicio	18/09/2026	09/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1126	Luego de la verificación correspondiente, se idnetificó que usted presentó dificultades durante el proceso de lectura de su tarjeta de embarque, motivo por el cual el personal que se encontraba en la zona procedió a orientarla y continuó con el proceso de atención de los demás viajeros. Luego de unos minutos usted fue atendida por otro personal quien la asistió hasta su ingreso.
12892	Andy Black	Correo electrónico	Paajero señala que habría sido estafado por un taxista, quien lo contactó en el aeropuerto.	No competencia	17/09/2026	24/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1023	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.
12893	Verónica Montes Peña	Correo electrónico	Pasajera cuestiona la falta de disponibiliad de butacas en zona pública, debido a que varios usuarios utilizan 2 o 3 butacas para echarse a decansar. Solicita que se mejore la supervisión.	Otros	18/09/2026	22/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1009	Contamos con diversas áreas de espera en el terminal, donde se disponen de butacas para el uso de los pasajeros y usuarios. La disponibilidad de estos espacios puede variar de acuerdo con el nivel de afuencia y las necesidades propias de cada operación. No obstante, su observación sobre reforzar las labores de supervisión durante las horas de mayor afluencia para permitir que las butacas se encuentren disponibles para un mayor número de usuarios ha sido trasladada al equipo operativo.
12894	Uzziel Contreras	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la falta de disponibiliad de butacas cerca del check-in, debido a que varios usuarios utilizan 2 o 3 butacas para echarse a decansar. Solicita que se mejore la supervisión.	Otros	18/09/2026	22/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1010	Contamos con diversas áreas de espera en el terminal, donde se disponen de butacas para el uso de los pasajeros y usuarios. La disponibilidad de estos espacios puede variar de acuerdo con el nivel de afuencia y las necesidades propias de cada operación. No obstante, su observación sobre reforzar las labores de supervisión durante las horas de mayor afluencia para permitir que las butacas se encuentren disponibles para un mayor número de usuarios ha sido trasladada al equipo operativo.
12895	Marco Antonio Granadino Cáceres	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que su hija debía salir a sacar un nuevo pasaporte y conidera injusto que deba pagara nuevamente la TUUA.	Facturación o cobro	17/09/2026	30/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1061	Cuando un pasajero abandonda la zona restringida por razones que no se encuentran contempladas como causal de revalidación, le corresponde realizar el pago previo a su ingreso, lo cual se difunde en distintas zonas del terminal, así como en nuestra página web.
12896	Cristina Carrasco Torresano	Libro de Reclamos	Tripulante señala que considera inaceptable que deban pedirle que saque todas sus pertenencias fuera de su equipaje de mano para inspeccionarlo, esto retrasa sus procesos de embarque.	Calidad y oportuna prestación del servicio	17/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1016	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente, corresponde declarar improcedente el reclamo. No obstante, desde el año 2025 se ha comunicado a las compañías aéreas que se debe respetar las dimensiones establecidas para el equipaje de mano, conforme a las normas aplicables.
12897	Luiggi Oscar Bullon Ravines	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la atención que recibió su menor hijo, debido a que le impidieron transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	18/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-0997	Las baterías pórtatiles 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.
12898	Carlos Giadalah	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la demora en el desembarque de su vuelo.	No competencia	18/09/2026	30/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1060	El vuelo LA2368 aterrizó a las 22:54 horas y se estacionó en la PEA asignada a las 23:01 horas, sin que se registraran inconvenientes durante el ingreso a dicha posición. Cae resaltar que la modalidad de desembarque para este vuelo fue determinada por la compañía aérea.
12899	Yarittza Massiel Oyola	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona que las pantallas de información de vuelos habrían reflejadi información incorrecta con relación al vuelo JA073, lo cual provocó la pérdida de su vuelo.	Información proporcionada a los usuarios	20/09/2026	24/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1024	Luego de revisar los hechos, se identificó que se presentó un error involuntario en la información registrada sobre este vuelo, por lo que hemos resuelto atender la solicitud de la reclamante.
12900	Patricia Andrade	Página Web E. P.	Paajero señala que habría sido estafado por un taxista, quien lo contactó en el aeropuerto.	No competencia	21/09/2026	06/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1087	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.
12901	Percy Ronald Diaz hinostroza	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la inspección física que le realizaron el Puesto de Inspección	Calidad y oportuna prestación del servicio	18/09/2026	12/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1027	Luego de revisar los hechos, se verificó que el 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 inspeción aplicables por la autoridad aeronáutica.
12902	Tanya paredes	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	18/09/2026	09/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1103	Las baterías pórtatiles 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.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12903	Luis Alejandro Pacheco Zevallos	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su malestar por la restricción de transportar una navaja suiza.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/09/2026	30/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1062	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 articulos prohibidos indica que no esta permitido transportar navajas multiusos, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12904	Carlos Alfredo Vepas Perez	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1037	Las baterías pórtatiles 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.
12905	Pedro Osorio Chávez	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por que le solicitaron retirarse el calzado, considera que esto es una humillación.	Calidad y oportuna prestación del servicio	19/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1028	Luego de revisar los hechos, se verificó que el 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 inspeción aplicables por la autoridad aeronáutica.
12906	Jhony Vera	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	19/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1038	Las baterías pórtatiles 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 50 000 mAh, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 185Wh, por lo que el artículo se encuentra prohibido y corespondía separarlo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12907	Maríaangel Salazar Peña	Libro de Reclamos	Pasajera mabifiesta que perdió su documento de identidad en el control de seguridad y solicita la devolución de los gastos en los que debió incurrir por la pérdida de su vuelo.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	20/09/2026	05/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1077	Luego de revisar nuestros registros, se identificó que las pertenencias de la reclamante fueron inspeccionadas en su presencia, sin que se advirtiera la apertura de su mochila, ni ninguna manipulación de sus pertenencias
12908	Josue Pachamango	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/09/2026	24/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1039	Las baterías pórtatiles 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 60 000 mAh, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 222Wh, por lo que el artículo se encuentra prohibido y corespondía separarlo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12909	Mikhail Cherniavskii	Página Web E. P.	Pasajero señala que el vuelo de Star Perú procedente de Huanuco habría estado restrasado y que se habría producido una demora en la entrega de su equipaje.	Información proporcionada a los usuarios	21/09/2026	12/102026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1110	El vuelo en mención estuvo retrasado por una restricción en el aeropuerto de Huánuco, y la entrega de los equipajes se realizó en base a los protocolos de coordinación del equipo que presta servicio de estiba y desestiba de equipajes, cuyo proceso se realiza sin participación alguna de nuestro personal.
12910	Huou Nicolas	Correo electrónico	Pasajero señala que le realizaron un cobro doble en su tarjeta por una compra que realizó en una de las tiendas del Dury Free del AIJC	No competencia	21/09/2026	30/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1059	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, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.
12911	Brenda Jaramillo	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodiad por la incorrecta entrega y embalaje de unos licores que compro en una de las tiendas del Dury Free, lo cual habría sido observado en su país de destino.	No competencia	21/09/2026	22/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1011	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, hemos trasladado el reclamo a un representante de la empresa Lagardere para las acciones pertinentes.
12912	Brenda Lis Molina	Página Web E. P.	Pasajera señala que habría ocurrido un incidente dentro del Salón The Club Internacional y solicita acceso a las cámaras para hacer su denuncia por sustracción de sus pertenencias.	No competencia	21/09/2026	07/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1089	Nuestra representada carece de competencia directa sobre los procesos de supervisión al interior del Salón VIP, en este sentido el reclamo ha sido derivado directamente al administrador de dicho establecimiento para las acciones pertinentes.
12913	Turismo Free	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el pago de la TUUA en Conexión, considera inaceptale este cobro.	Facturación o cobro	22/09/2026	22/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1012	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.
12914	Carlos Bocanegra	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	21/09/2026	09/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1107	Las baterías pórtatiles que no cuenten con información visible que permita verificar su capacidad, estan considerada como objetos prohibidos de ser transportados en el equipaje de mano, por lo que corespondía restringir su transporte, y luego de cumplir con informarle las opciones existentes, se separó el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12915	Erick Bartelli Cruz	Libro de Reclamos	Pasajera cuestiona que recibió una atención inapropiada en le puesto de inspección de seguridad	Calidad y oportuna prestación del servicio	21/09/2026	02/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1074	Toda persona deberá ser inspeccionada antes de ingresar a la zona de seguridad restringida del AIJc. En este caso, durante la inspección física que se estaba realizando al reclamante, él realizó un comentario asociado a que esperada que no le enocntraran nada, motivo por el cual se reportó la incidencia a la PNP para las acciones pertinentes.
12916	Roalison Campos Santos	Libro de Reclamos	Paajero señala que habría sido estafado por un taxista, quien lo contactó en el aeropuerto.	No competencia	21/09/2026	05/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1079	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.
12917	Alberto Montezuma Chirinos	Correo electrónico	Pasajero cuestiona el tiempo de espera para recoger su equipaje de bodega que fue registrado como prioritario en un vuelo de Iberia.	Calidad y oportuna prestación del servicio	22/09/2026	09/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1113	La aerolpinea es la únca responsable de la custodia de los equipajes de bodega hasta ser devueltos a sus propietarios. En ese contexto, nuestra representada no tiene injerencia en los protocolos de atención establecidos por la aerolínea, motivo por el cual el caso fue derivado a IBERIA para las acciones pertinentes.
12918	Andre Williams Montenegro Salcedo	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por la restricción de transportar una herramienta para su trabajo	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/09/2026	23/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1019	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 articulos prohibidos indica que no esta permitido transportar llaves hexagonals que llevaba el reclamante, toda vez que podrían vulnerar la seguridad abordo de las aeronaves.
12919	Juan Ramón García Ruffner	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	22/09/2026	07/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1090	Las baterías pórtatiles 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 40 800 mAh, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12920	Valeria Pamela Aparicio Goicochea	Libro de Reclamos	Pasajera señala que la pantalla de su lámpara se habría dañado durante la inspección de seguridad	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/09/2026	15/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1136	Luego de realizar la verificación correspondiente se identificó que usted colocó sus objetos personales al interior de la bandeja disponible sin advertir previamente alguna condición de objeto frágil al interior de sus bolsos. En ese sentido, no podemos asumir responsabilidad alguna por este hecho.
12921	Vladimir Ramirez Zorrilla	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	23/09/2026	07/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1091	Las baterías pórtatiles 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 corespondía separar el artículo en la caja correspondiente para su posterior desecho.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12922	Giacomo Bruno Castagnolo Chaparro	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por el tipo de tomacorrientes en el terminal	Otros	24/09/2026	28/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1044	Los puntos de energía del terminal cumplen con las disposiciones tencicas y normas vigentes. En ese sentido, los usuarios deben tomar las previsiones del caso para llevar consigo los adaptadores que correspondan para conectar sus dispositivos elecrónicos.
12923	Victor Castillo	Libro de Reclamos	Pasajero registra un reclamo en la web, pero solo colocó la palabra prueba.	Otros	24/09/2026	07/10/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-1092	Con fecha 24 de septiembre, 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.
12924	Sindy Pérez Cortés	Página Web E. P.	Pasajera señala que perdió su celular dentro de la aeronave de Avianca y refiereluego de que le confirmaron que dicho equipo se encontraba en poder de la línea aérea, nhabrían incumplido sus protocolos dejando el celular en otra zona, lo cual retrasa su recuperación.	No competencia	25/09/2026	28/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1046	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.
12925	Rodolfo Leon Uhuina	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad por el ruido de los aviones alrededor de su vivienda en San Miguel.	No competencia	25/09/2026	05/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1075	El Comité Técnico para mitigar ruido de aeronaves en el AIJC está conformado por distintas instituciones, las cuales cumplen roles específicos. En este caso la DGAC es la autoridad competente para regular y fiscalizar la aviación civil en nuestrao país, aprobando las rutas y los permisos de operación de las distintas aerolíenas. y CORPAC. es responsable del control de trpansito aéreo, por lo que nuestra representada carece de competencia para atende su pedido.
12926	Jisun lee	Página Web E. P.	Pasajera menciona que su prenda de vestir quedó atorada en los rodillos de la máquina durante el proceso de inspección.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	14/09/2026	08/10/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1099	Luego de revisar los hechos, hemos resuelto atender el pedido de la reclamante.
12927	Christian Castro	Libro de Reclamos	Pasajero señala que perdió un bastón en el aeropuerto y que no ha logrado recuperarlo en el aeropuerto	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/09/2026	05/10/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-1076	Con fecha 28 de septiembre, 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.
12928	Lucia Lizarraga	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona el modelo de tomacorrientes en el aeropuerto y refiere que los puntos de recarga USB se encuentran inoperativos.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/09/2026	28/09/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1047	Las entradas para los puntos de energía en el terminal cumplen con el diseño que establecen las normas de infraestructura vigentes. Por otro lado, con relación a los puntos de energía modelo USB, se vienen realizando las gestiones pertinentes para mejorar estos puntos de conexión.
12929	Aldo Juan Monzón Rojas	Página Web E. P.	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que no habría encontrado un lugar donde comprar una pastilla en la zona de embarque y refiere que no habría recibido el apoyo esperado.	Facturación o cobro	27/09/2026	05/10/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-1078	Con fecha 28 de septiembre, 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.
12930	Jorge Saucedo	Página Web E. P.	Pasajero señala que los equipos no habrían reconocido la información de su tarjeta de embarque, y refiere que el personal no le habría brindado la atención esperada.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/09/2026	19/10/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1159	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.
12931	Antonio Castilla García	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/09/2026	12/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1125	Las baterías pórtatiles 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.
12932	Magno Castro Inuma	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la pérdida de unos audifonos en su sala de embarque y refiere que el personal de ASG no la habría ayudado.l	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	25/09/2026	19/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1150	Los reclamos atendidos por este canal de atención están destinados a atender las disconformidades formuladas por los usuarios finales respecto de los servicios brindados por Lima Airport, de confrormidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN; por consiguiente. No obstante, se le indicó al usuario que las imágenes registradas en nuestro CCTV son entregadas únicamente a las autoridades, por lo que se le recomendó hacer la denuncia correpondiente.
12933	María Burga	Libro de Reclamos	Pasajera señala que su bastón se rompió al momento en que un vehículo electrico cruzó por encima de este, sin darse cuenta.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/09/2026	19/10/2026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1160	Luego de la verificación correspondiente, se ha decidido atender el perdido de la reclamante.
12934	Osvaldo Barassi Gajardo	Libro de Reclamos	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/09/2026	28/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1048	Las baterías pórtatiles 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, y en su etiqueta indica expresamente la conversión a 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.
12935	Liz Tavera Ucañan	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta que su menor hija perdió una muñeca dentro de una aeronave de Jer Smart y no habría recibido la atención esperada por parte del personal ubicado en el módulo de Informes.	Calidad y oportuna prestación del servicio	27/09/2026	12/10/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1127	Los objetos olvidados al interior de las aeronaves siguen protocolos de atención y custodia a cargo de cada línea aérea. En ese sentido, el caso fue derivado a Jet Smart para las acciones pertinentes.
12936	Elías Maldonado valle	Libro de Reclamos	Usuario manifiesta su incomodidad debido a que el personal de Aduanas no habría ayudado a su esposa cargar su maleta durante el proceso de inspección.	No competencia	27/09/2026	28/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1049	El control del equipaje que arriba al país está a cargo de la SUNAT. En ese contexto, no somos competentes para atender el reclamo. No obstante, hemos derivado el caso al administrador de SUNAT en el AIJC para las acciones pertinentes.
12937	Fabián Santiago Concha Sifuentes	Libro de Reclamos	Pasajero señala que realizó un consumo en el Restrurante TANTA, pero no habría recibido la factura solicitada.	No competencia	28/09/2026	30/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1057	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 reclamo ha sido derivado a la empresa TANTA, a efectos de que tomen las acciones pertinentes.
12938	Michael Patrick King	Página Web E. P.	Pasajero cuestiona la restricción de transportar una batería portátil.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	26/09/2026	05/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1080	Las baterías pórtatiles 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 166.5Wh, por lo que el artículo se encuentra prohibido y corespondía separarlo en la caja correspondiente para su posterior desecho.
12939	Mario Flores	Correo electrónico	Pasajero manifiesta su incomodidad debido a que los servicios higiénicos en el parking están inoperativos.	Acceso a la infraestructura	28/09/2026	16/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1148	El servicio higiénico que menciona tuvo un cierre temporal por labores de mantenimiento correctivo, y se colocó señaletica de orientación para todos los usuarios. Cabe resaltar que se contaba con otros servicios higiénicos disponibles dentro del terminal.
12940	Brigitte Jhanira Perez	Página Web E. P.	Pasajera manifiesta su incomodidad por la respuesta que le habría brindado el personal de seguridad frente a la restricción de llevar su power bank, donde solo se apreciaba 40W.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	28/09/2026	01/10/2026	Inadmisible	C-LAP-COM-2026-1065	Con fecha 29 de septiembre, 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.
12941	Fernando Álvarez	Página Web E. P.	Pasajero señala que le faltan algunas objetos personales que se encontraban en su equipaje de bodega. Solicitala devolución de los mismos.	No competencia	29/09/2026	30/09/2026	Improcedente	C-LAP-COM-2026-1058	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 LATAM para los fines pertinentes.
12942	María Fernanda Monchess Alza	Página Web E. P.	Pasajera cuestiona la restricción de transportar un encendedor.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	29/09/2026	29/09/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1053	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 articulos prohibidos indica que el tipo de encendedor que transportaba la reclamante no esta permitido de ser llevado en el equipaje de mano.

Reclamos y Resoluciones emitidas por LIMA AIRPORT - Septiembre 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
12943	Roman Alex Laguna Oblitas	Libro de Reclamos	Pasajero señala que su tarjeta de embarque fue rechazada en el control,debido a que esta ya habría sido reconocida prevuamente, cuando él no ha cruzado por ese flujo.	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/09/2026	21/102026	Fundado	C-LAP-COM-2026-1177	Luego de la verificación correspondiente, se ha decidido atender el perdido del reclamante, motivo por el cual se procedió con la devolución de la TUUA.
12944	Matilde Salsamendi	Libro de Reclamos	Pasajera manifiesta su icomodidad por la atención del personal de Clean Sweep.	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/09/2026	20/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1161	Luego de verificación pertinente, se identificó que uno de los hijos de la reclamante presentó problemas durante la lectura de su tarjeta de embarque, En ese sentido, el personal de orientación procedió a guiarlos sobre el adecuado uso del lector de tarjetas de embarque.
12945	Richard Williams Neciosup Llumpo	Página Web E. P.	Pasajero señala que olvidó una mochila en el terminal, la misma que tenía dinero en su interior, y al momento de coordinar la devolución de la mochila esta no cuenta con el dinero total.	Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios	29/09/2026	19/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1158	Se realizaron las verificaciones correspondientes y el dia de los hechos se contó con la participación del equipo de UDEX-PNP para descartar la presencia de algún explosivo al interior de la mochila que fue hallada en el 1er nivel. Luego de ello, el equipo policial se llevó la mochila a la Base UDEX, donde realizaron la verificacipon del contenido de la mochila en presencia dle personal de seguridad, suscribiendo un acta de hallazgo. Cabe resaltar que no contamos con elementos objetivos que nos prmitan confirman que habían más billetes de los reportados.
12946	Edwin Lazo Arenas	Libro de Reclamos	Pasajero manifiesta su incomodidad por la inspección en el control de seguridad.	Calidad y oportuna prestación del servicio	29/09/2026	21/10/2026	Infundado	C-LAP-COM-2026-1186	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 inspeción aplicables por la autoridad aeronáutica.