

2

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA PROFECO A ATENDER LAS QUEJAS PRESENTADAS POR LAS DEFICIENCIAS DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR LA AEROLÍNEA VOLARIS.

HONORABLE ASAMBLEA:

A la Tercera Comisión de la Comisión Permanente correspondiente al Primer Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXII Legislatura, le fue turnada la proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la PROFECO a atender las quejas presentadas por las deficiencias del servicio proporcionado por la aerolínea Volaris, presentada por el diputado David Pérez Tejada Padilla, del Grupo parlamentario del PVEM.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116 y 127, párrafo 1, y demás aplicables de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; y 87 y 88, y demás aplicables del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, los integrantes de esta Tercera Comisión que suscriben, someten a la consideración del Pleno de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión el presente dictamen:

ANTECEDENTES

1.- En sesión de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión de 18 de diciembre de 2013 el diputado David Pérez Tejada Padilla, del Grupo parlamentario del PVEM, presentó punto de acuerdo por el que se exhorta a la PROFECO a atender las quejas presentadas por las deficiencias del servicio proporcionado por la aerolínea Volaris.

2.- Con fecha 28 de enero del año en curso, los integrantes de esta Tercera Comisión en reunión de trabajo procedimos a la elaboración del presente dictamen con base en los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Los suscritos integrantes de esta Tercera Comisión estiman procedente puntualizar la propuesta contenida en el punto de Acuerdo de mérito, que a la letra señala:

CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA PROFECO A ATENDER LAS QUEJAS PRESENTADAS POR LAS DEFICIENCIAS DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR

LA AEROLÍNEA VOLARIS, SUSCRITA POR EL DIPUTADO DAVID PÉREZ TEJADA PADILLA,
DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PVEM

El que suscribe, David Pérez Tejada Padilla, diputado federal del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, de la LXII Legislatura del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 8o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y el artículo 79, numeral 1, fracción II, y numeral 2, fracción I, del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta honorable asamblea, el presente punto de acuerdo, al tenor de la siguientes

Consideraciones

La calidad implícita es aquella que se espera tenga un producto por sí mismo, entendiendo que la calidad es un proceso constante de mejora en los servicios ofrecidos por una empresa, con el objetivo de cubrir las necesidades y expectativas del cliente. Dicho proceso se renueva constantemente a partir del nivel de satisfacción que los clientes de una empresa obtienen al contratar un servicio, y para ésta es determinante el primer contacto entre el cliente y la empresa.

Los avances tecnológicos en materia de comunicación virtual nos permiten contactar de manera rápida y sencilla a diversos proveedores, de manera que el uso de páginas web se ha convertido en una herramienta de uso común, que en teoría debería facilitar la interacción usuario-empresa. Así mismo, se fomenta la adquisición de servicios y productos con descuentos y trato preferencial, a condición de utilizar opciones de pago vía internet.

Dicho lo anterior, el tema que nos ocupa es referente al portal de atención de la aerolínea Volaris, el cual presenta deficiencias en la expedición del boleto de abordaje, impidiendo a los usuarios acceder a las tarifas preferenciales de esta aerolínea, las cuales sólo tienen efecto cuando el contrato entre la misma y el usuario se celebra a través del sitio electrónico de la empresa.

En este contexto, observamos que el correcto funcionamiento del portal electrónico, en específico en lo concerniente a la impresión del boleto, es determinante para favorecer al consumidor, puesto que la publicidad de la aerolínea mencionada invita a los usuarios a realizar la compra de su boleto vía internet, con la finalidad de aprovechar los beneficios que la transacción electrónica supuestamente ofrece, además de las ofertas que se realizan a través del programa de lealtad V Club.

En el contexto jurídico, se establece la Ley de Aviación Civil establece la importancia que el boleto tiene para el usuario, pues además de servir como comprobante de compra, también es un contrato en donde se señala la obligación que tiene el proveedor de transportar al pasajero a cambio del pago correspondiente. En este sentido, los concesionarios tienen la libertad de fijar las tarifas por los servicios que presten, de manera que se puedan generar condiciones satisfactorias de calidad y competitividad. Esta libertad para fijar tarifas justas, no debe ser utilizada para abusar de la necesidad de los usuarios que buscan obtener un servicio acorde al contrato de compra/venta, cuyos términos aceptan al elegir la empresa de su preferencia.

Los contratos comerciales generan tanto obligaciones como derechos, en este caso particular, derivados del pago que realizan los usuarios de la aerolínea, pero es ésta la que comete abusos

cuando en primera instancia ofrece un servicio preferencial si la transacción se realiza vía internet, pero que, ya sea por omisión o por problemas técnicos, resulta complicado, sino imposible de llevarse a cabo, obligando al usuario a realizar el pago del servicio vía telefónica o de manera presencial, anulando así los beneficios ofrecidos por la empresa. Cabe señalar que Volaris ofrece el servicio de "call center" para los usuarios que no puedan realizar su transacción debido a fallas del portal de internet, pero más que una solución, esta opción representa otro inconveniente para los clientes pues la atención de este centro de llamadas es tardada y deficiente, como lo ejemplifican los 45 minutos de espera en la línea telefónica.

Otra de las cuestiones que llaman la atención relacionadas con los términos del servicio, es la falta de transparencia de los cargos extras al consumidor, pues se sabe que existen quejas reiteradas sobre el cobro de costos que no fueron notificados oportunamente a los que adquirieron su boleto vía Internet, como son cargos por maletas extra, documentación temprana, cargo por emisión de boleto, reimpresión de itinerario o de pase de abordar y exceso de dimensiones en equipaje documentado, entre otros servicios, así como las demoras constantes hasta por dos horas en diversas rutas nacionales, en muchas ocasiones de manera injustificada, afectando a familias, negocios y turistas.

Se podrá argumentar que la competencia en el mercado le permite al usuario, optar por una mejor opción si las condiciones del servicio de la empresa no le satisfacen, pero esto no libra a dicha empresa de su responsabilidad en cuanto a las deficiencias que terminan afectando al usuario final.

En México tenemos instancias que protegen a los ciudadanos de abusos cometidos por las empresas, por lo que la competencia de libre mercado no es pretexto para no atender los reclamos de los usuarios que exigen el cumplimiento de las condiciones ofrecidas por el prestador del servicio.

Por lo anterior, creemos necesario pronunciarnos a favor de la ciudadanía, en el sentido de proteger los derechos del consumidor presentando ante esta honorable asamblea la siguiente proposición con

Punto de Acuerdo

Único. La Comisión Permanente del honorable Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, tomando en cuenta las deficiencias técnicas del servicio ofrecido por la Empresa Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, SAPI de CV ("Volaris") en su sitio virtual, y que terminan afectando a los usuarios, realice la investigación conducente para solucionar dicha problemática.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 18 días de diciembre del 2013.

Diputado David Pérez Tejada Padilla (rúbrica)

SEGUNDO. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 116 y 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 58, 60, 87, 88, 176 y demás aplicables del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General

de los Estados Unidos Mexicanos, esta Tercera Comisión resulta competente para dictaminar la Proposición con Punto de Acuerdo descrita en el apartado de antecedentes del presente dictamen.

TERCERO. Los integrantes de la Tercera Comisión consideramos necesario invocar el artículo 96 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que a la letra dice:

ARTÍCULO 96.- La Procuraduría, con objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones de esta ley y de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, cuando no corresponda a otra dependencia, practicará la vigilancia y verificación necesarias en los lugares donde se administren, almacenen, transporten, distribuyan o expendan productos o mercancías o en los que se presten servicios, incluyendo aquéllos en tránsito.

Para la verificación y vigilancia a que se refiere el párrafo anterior, la Procuraduría actuará de oficio conforme a lo dispuesto en esta ley y en los términos del procedimiento previsto por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y tratándose de la verificación del cumplimiento de normas oficiales mexicanas, de conformidad con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Con base en lo antes expuesto, la Tercera Comisión, Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, de la Comisión Permanente, se permite someter a la consideración del Pleno de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión el siguiente

PUNTO DE ACUERDO

ÚNICO: La Comisión Permanente del Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor para que realice una verificación al servicio ofrecido por la Empresa Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, SAPI de CV ("Volaris") en su sitio virtual, para determinar si la empresa cumple con las condiciones ofrecidas y, en caso contrario, facilitar la solución a dicha problemática.

*Sala de Comisiones de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión.- México,
D.F., a 28 de enero de 2014.*

**TERCERA COMISIÓN
HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,
COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**

Sen. Zoé Robledo Aburto
Presidente

Sen. Luisa María
Calderón Hinojosa
Secretaria

Dip. Pedro Pablo Treviño
Villarreal
Secretario

Dip. Graciela Saldaña
Fraire
Secretaria

Dip. Ricardo Fidel
Pacheco Rodríguez

Dip. Enrique Cárdenas
Del Avellano

Sen. Alejandro Tello
Cristerna

Sen. Mely Romero Celis

Sen. Jesús Casillas
Romero

Dip. Ernesto Alfonso
Robledo Leal

Sen. Marcela Torres
Peinbert

Sen. Javier Lozano
Alarcón

Dip. Javier Orihuela
García

Sen. Juan Gerardo
Flores Ramírez

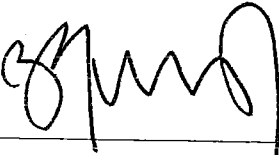


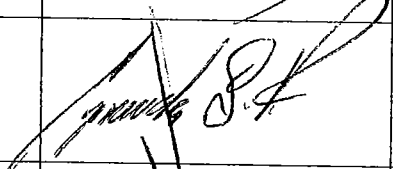

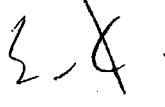


Dip. Ricardo Cantú Garza

Dip. Ricardo Mejía
Berdeja

**TERCERA COMISIÓN
HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,
COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA PROFECO A ATENDER LAS QUEJAS PRESENTADAS POR LAS DEFICIENCIAS DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR LA AEROLÍNEA VOLARIS.

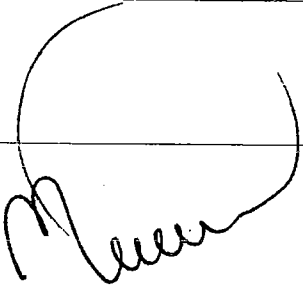
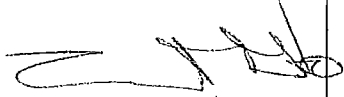
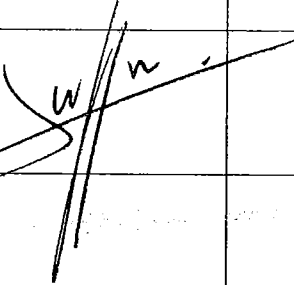
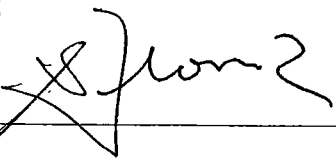
VOTOS

Integrante	A Favor	En Contra	Abstención
Sen. Zoé Robledo Aburto Presidente			
Dip. Pedro Pablo Treviño Villarreal Secretario			
Sen. Luisa María Calderón Hinojosa Secretaria			
Dip. Graciela Saldaña Fraire Secretaria			
Dip. Ricardo Fidel Pacheco Rodríguez			
Dip. Enrique Cárdenas Del Avellano			
Sen. Alejandro Tello Cristerna			
Sen. Mely Romero Celis			

**TERCERA COMISIÓN
HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,
COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA PROFECO A ATENDER LAS QUEJAS PRESENTADAS POR LAS DEFICIENCIAS DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR LA AEROLÍNEA VOLARIS.

VOTOS

Integrante	A Favor	En Contra	Abstención
Sen. Jesús Casillas Romero			
Dip. Ernesto Alfonso Robledo Leal			
Sen. Marcela Torres Peinbert			
Sen. Javier Lozano Alarcón			
Dip. Javier Orihuela García			
Sen. Juan Gerardo Flores Ramírez			
Dip. Ricardo Cantú Garza			
Dip. Ricardo Mejía Berdeja			
