



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios

Oficio N° PFC/SPS/140/2022

Asunto: Aportación medidas fraudes turísticos

Ciudad de México, 22 de diciembre de 2022.

Lcda. Alma Laurence Contreras Garibay
Subprocuradora Jurídica
Presente

Me refiero al oficio PFC/SPJ/197/2022 de 06 de diciembre de 2022, recibido en esa Subprocuraduría de Servicios, por medio del cual remite copia de los oficios D.C.P.L 65-II-2-1497 y D.G.P.L 65-II-3-1358, signados por la Diputada Karla Yuritzi Almazán Burgos, Vicepresidenta de la Mesa Directiva de la LXV Legislatura Federal, a través de los cuales la Cámara de Diputados exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor para que se implementen medidas que prevengan el aumento de fraudes en los diferentes sitios web y redes sociales y se genere una estrategia que tenga a bien prevenir la venta de paquetes turísticos apócrifos a través de distintos medios de comercio electrónico, tomando en cuenta la campaña "Verifica y viaja" impulsada por la Secretaría de Turismo de Quintana Roo. Asimismo, se considere garantizar a los usuarios la atención e información expedita, clara y sencilla conforme a la Ley, respecto de los cambios y modificaciones que realicen en su itinerario, por parte de las concesionarias y permisionarios de transporte aéreo, mediante la disposición suficiente de módulos respectivos.

En atención a lo anterior, se adjuntan al presente los oficios PFC/SPS/DGP/1053/2022 y PFC/SPS/DGQC/1696/2022 signados por el Director General de Procedimientos y el Director General de Quejas y Conciliación, respectivamente, mediante los cuales se da respuesta a los puntos solicitados.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente


Lcda. Surit Romero Domínguez
Subprocuradora de Servicios



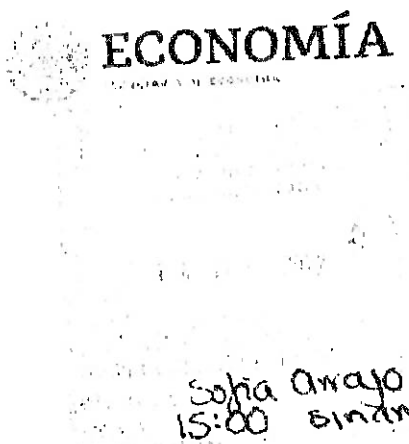
Elaboró: Señal Arroyo Mendoza
volante: SA

Archivos: Oficios PFC/SPS/DGP/1053/2022 y PFC/SPS/DGQC/1696/2022.

C.c.c.e.p. Dr. Francisco Ricardo Sheffield Padilla.- Procurador Federal del Consumidor.- Para su conocimiento

20/100000/1000 y 20/100000/1000
Jose Vasconcelos 200B, Col. Candelero, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

**Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Procedimientos**

Oficio N° PFC/SPS/DGP/ 1053 /2022

Asunto: Se da contestación al oficio PFC/SPJ/197/2022

Ciudad de México, a 13 de diciembre de 2022.

*Sofia Araya
15:00 sin anexos.*

Lcda. Surit Berenice Romero Domínguez
Subprocuradora de Servicios
Presente

Me refiero al oficio PFC/SPJ/197/2022 de 06 de diciembre de 2022, por el que se informa que la Cámara de Diputados exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor para que se implementen medidas que prevengan el aumento de fraudes en los diferentes sitios web y redes sociales y se genere una estrategia que tenga a bien prevenir la venta de paquetes turísticos apócrifos a través de distintos medios de comercio electrónico.

Sobre el particular, esta Dirección General no es competente para gestionar e investigar sobre los fraudes cibernéticos, sin embargo, a partir de marzo de 2022 y hasta la fecha ha implementado acciones para erradicar actividades comerciales que posiblemente constituyen actos fraudulentos a través de páginas de internet y redes sociales, respecto al sector turístico, tales como:

- Monitorear las páginas de internet y/o perfiles o cuentas de redes sociales, que los consumidores denuncian como posible fraude, así como por oficio;
- Reportar a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, páginas de internet y/o perfiles o cuentas de redes sociales por posible fraude, para que realice las acciones conducentes de acuerdo a su ámbito de competencia.
- Del 01 de marzo a diciembre de 2022, se reportaron **135 URLS** de diversos proveedores con actividad económica en el sector turístico: 77 páginas de internet y 58 fanpage en redes sociales.
- De los **135 proveedores** reportados a dicha Secretaría:
 - 23 se dieron de baja por parte de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.
 - 48 cuentan con antecedentes de denuncias.
 - 75 corresponden a Agencias de Viajes.





- Informar a los denunciante la solicitud realizada a la Dirección General de Servicios, Ciberseguridad y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana y recomendarles que denuncien ante el Agente del Ministerio Público correspondiente, para así colaborar en la investigación y persecución del delito que resulte;
- Mantener una constante comunicación con la Dirección General de Gestión de Servicios, Ciberseguridad y Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana; y
- Realizar publicaciones en la Revista del Consumidor sobre los riesgos al comprar paquetes turísticos en redes sociales (abril 2022 #542, páginas 60-63).

Por lo que, las acciones antes referidas constituyen la estrategia de esta Unidad Administrativa para coadyuvar en la inhibición y erradicación de las conductas probablemente ilícitas que se identifican en el comercio electrónico, a efecto de proteger los derechos de la población consumidora.

Sin otro en particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Mtro. Carlos Hernández Islas
Director General de Procedimientos

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
CARRERA 24 SUR

Teléfono: 06/6060/2022/228





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA GENERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Quejas y Conciliación

Oficio N° PFC/SPS/DGQC/1696/2022

Ciudad de México, a 16 de diciembre de 2022.

Asunto. Se proporciona respuesta.

*Sonia Arriaga
06/12/2022 7pm*

LCDA. SURIT ROMERO DOMINGUEZ
SUBPROCURADORA DE SERVICIOS
P R E S E N T E

Me refiero al oficio PFC/SPJ/197/2022 de 06 de diciembre de 2022, recibido en esa Subprocuraduría de Servicios y remitido en esta Dirección General el 08 de diciembre de 2022, por medio del cual, la Licenciada Alma Laurence Contreras Garibay, Subprocuradora Jurídica, remite copia de los oficios D.G.P.L 65-II-2-1497 y D.G.P.L 65-II-3-1358, signados por la Diputada Karla Yuritzi Almazán Burgos, Vicepresidenta de la Mesa Directiva de la LXV Legislatura Federal, a través de los cuales la Cámara de Diputados Exhorta a la Procuraduría Federal del Consumidor para que se implementen medidas que prevengan el aumento de fraudes en los diferentes sitios web y redes sociales y se genere una estrategia que tenga a bien prevenir la venta de paquetes turísticos apócrifos a través de distintos medios de comercio electrónico, tomando en cuenta la campaña Verifica y viaja" impulsada por la Secretaría de Turismo de Quintana Roo. Asimismo, se considere garantizar a los usuarios la atención e información expedita, clara y sencilla conforme a la Ley, respecto de los cambios y modificaciones que realicen en su itinerario, por parte de las concesionarias y permisionarios de transporte aéreo, mediante la disposición suficiente de módulos respectivos.

Al respecto, en ejercicio de las atribuciones establecidas en los artículos 18, párrafo segundo, fracción XIX y 23, fracciones IV y VIII, ambos del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, se informa lo siguiente:

Conforme al artículo 8 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, esta Procuraduría deberá fomentar permanentemente una cultura de consumo responsable e inteligente, entendido como aquel que implica un consumo consciente, informado, crítico, saludable, sustentable, solidario y activo, a fin de que los consumidores estén en la posibilidad de realizar una buena toma de decisiones, suficientemente informada, respecto del consumo de bienes y servicios, los efectos de sus actos de consumo, y los derechos que los asisten.

En este marco, en la edición número 542 del mes de Abril de 2022, de la Revista del Consumidor, disponible en: https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_542_Abril_2022.pdf, se publicó un artículo titulado "Riesgos al Comprar Paquetes Turísticos en Redes Sociales", en el que esta institución dio a conocer los mecanismos de operación más frecuentes utilizados por perfiles de redes sociales para ofrecer servicios turísticos que, posteriormente, incumplen a los consumidores y cortan toda comunicación. En el mismo artículo, PROFECO dio a conocer a la población consumidora, diversas recomendaciones para evitar ser víctima de un fraude al adquirir servicios turísticos, entre las que destacan:

NO CAIGAS EN LA TRAMPA. No creas si te ofrecen paquetes como: "vuelo redondo, más hotel de lujo con niños gratis por 5 días y 4 noches por \$11,000 en total". Una sola noche en este tipo de hoteles puede costar lo mismo, o más, del monto en que se ofrece ese paquete.



Cadena original del documento
SHA-256 | D3COyuB6XSKUh9gp0JRhm9gJRLV7aGJ4HKZsvn5Vc48= | 1671495455 | FILIBERTO IBÁÑEZ JUAREZ
Sello digital
RUNDT3i1QJZYU0lVaDincDBKUmhTOWdqUkxWN2FHSJRIS1pzdm41VmM00D18MTY3MTQ35NTQ1NQ==

os 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX | Tel. (55) 56 25 67 00 | www.gob.mx/profeco





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROTECCIÓN FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

CHECA DÓNDE TE PIDEN DEPOSITAR. Revisa que no soliciten depósitos anticipados a través de cuentas bancarias personales o de alguna tienda de conveniencia.

ANTES DE PAGAR ASEGÚRATE QUE NO SEA UN FRAUDE. No realices ningún pago sin haber corroborado a quién se lo harás. Llama al hotel o aerolínea y verifica los precios.

COMPRA EN SITIOS OFICIALES Asegúrate que sean agencias turísticas reconocidas y que tengan a la vista datos de contacto y domicilio en territorio nacional.

REVISAR EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO. Si la empresa dice estar promocionada o utiliza logotipos de instituciones del Gobierno de México mejor checa el Registro Nacional de Turismo (catálogo público de prestadores de servicios turísticos autorizados en el país) donde encontrarás información confiable al respecto:
http://rnt.sectur.gob.mx/RNT_TipoPrestador.html

De igual forma, se emitieron recomendaciones para hacer un uso seguro de internet al realizar transacciones comerciales, tales como:

REVISAR LA SEGURIDAD DEL SITIO. Verifica que la página web inicie con <https://> o tenga un candado en la liga.

USAR CONTRASEÑAS SEGURAS. También que sean únicas para cada servicio.

PREFERIR LAS TARJETAS DIGITALES. Si cuentas con ellas, considera utilizarlas.

NO GUARDES EL MÉTODO DE PAGO. De hacerlo alguien podría darle un mal uso a la tarjeta que hayas utilizado.

De manera adicional y para ayudar a prevenir fraudes al adquirir paquetes turísticos a través de redes sociales de particulares y sitios web apócrifos, la PROFECO dio a conocer en el mismo artículo las diversas herramientas que los consumidores pueden consultar para obtener mayor información sobre proveedores que ofrecen paquetes turísticos, y de esta manera realizar compras informadas:

BURÓ COMERCIAL DE LA PROFECO En él puedes consultar el número de quejas del proveedor con el que planeas contratar, disponible en:
<https://burocomercial.profeco.gob.mx/>

MONITOREO DE TIENDAS VIRTUALES Si dudas del sitio web donde realizarás la compra, te recomendamos no comprar hasta que te asegures de que cumple con las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). Para ello revisa la página:
<https://www.profeco.gob.mx/tiendasvirtuales/index.html>

DISTINTIVO DIGITAL PROFECO En este sitio podrás revisar cuáles son los proveedores de bienes, productos o servicios que se destacan por promover y garantizar la información clara y completa, así como la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico. Entra en: <https://distintivodigital.profeco.gob.mx/>



Cadena original del documento

SHA 256 | D3COyuB6XSKUih8jpdJRhm8gRLV7aGJ4HKZsvn5Vc48= | 1671495455 | FILIBERTO IDAÑEZ JUAREZ

Sello digital

RDNDT3I1CjZYU0VdIncDBKUmhOWdqUkxWN2FHSjRIS1pzdM41Vmm0OD18MTY3MTQ5NTQ1NQ==





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

No se omite mencionar que, PROFECO participa de manera permanente en la Mesa de Seguridad Turística, coordinada por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana del Gobierno de México, en el que se revisan de manera periódica las estrategias y acciones de las instituciones participantes en dicha instancia colegiada, entre ellas las autoridades locales y las agrupaciones representativas, para contribuir a brindar mayor seguridad en los diferentes ámbitos del sector turístico, incluido, el relacionado con la compra de paquetes turísticos en internet.

En este marco, en la 35ª sesión de la Mesa de Seguridad Turística, celebrada el 26 de mayo de 2022, esta Procuraduría compartió la edición de la Revista del Consumidor referida en párrafos anteriores, a fin de que se distribuyera entre los integrantes de la mesa y éstos, a su vez, la compartieran con los diferentes actores relevantes del sector turístico.

Es importante señalar que, en la edición 535 de Septiembre de 2021, de la Revista del Consumidor se publicó un artículo en el que se dieron a conocer los principales derechos de los consumidores al adquirir o contratar un bien, producto o servicio por internet, así como diversas recomendaciones para realizar compras seguras. Este número de la revista puede consultarse en el siguiente enlace: https://www.profeco.gob.mx/revista/RevistaDelConsumidor_535_Septiembre_2021.pdf

De manera adicional, esta área tiene a su cargo el Teléfono del Consumidor, a través del cual entre enero y noviembre de 2022, se brindaron 4,204 consultas relacionadas con los derechos de los consumidores en el comercio electrónico, así como recomendaciones para realizar compras seguras en línea.

En cuanto a la solicitud para que se considere garantizar a los usuarios la atención e información expedita, clara y sencilla conforme a la Ley, respecto de los cambios y modificaciones que realicen en su itinerario, por parte de las concesionarias y permisionarios de transporte aéreo, mediante la disposición suficiente de módulos respectivos.

El artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil dispone que el concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros y que, para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con los derechos del pasajero, entre los que se encuentra el previsto en la fracción III de dicho precepto, que establece lo siguiente:

III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.



Cadena original del documento
SHA-256 | D3COyuB6XSKUh9gp0JRhm9gJRLV7aGJ4HKZsvn5Vc48= | 1671495455 | FILIBERTO IBÁÑEZ JUAREZ
Sello digital
RDNDT3HQJZYUCLVaDhcDBKUmhIOWdqUkxWN2FHSJRIS1pzdm41VmM0OD18MTY3MTQ5NTQ1NQ==

os 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX

Tel. (55) 56 25 67 00

www.gob.mx/profeco



2022 Flores
Año de Magón



La misma fracción señala que la ahora Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), supervisará que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

Por su parte, el artículo 65 Ter de la Ley de Aviación Civil, dispone que, sin perjuicio de los derechos de los pasajeros establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere dicha ley, los permisionarios o concesionarios en su calidad de proveedores, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los consumidores toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen.

En este orden, las aerolíneas comerciales están obligadas a brindar a sus pasajeros con alto nivel de información respecto a los servicios de transportación aérea contratados, debiendo hacer del conocimiento oportuno de aquellos, cualquier cambio, retraso o cancelación en el itinerario.

Ahora bien, si dichos retrasos o cancelaciones son atribuibles a las propias aerolíneas, la Ley de Aviación Civil contempla los siguientes derechos en favor de los pasajeros:

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la SICT y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme al artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por dicha Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

En caso de producirse la cancelación del vuelo y la misma sea responsabilidad de la aerolínea, la misma, a elección del pasajero, deberá:

a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.



Cadena original del documento

SHA-256 | D3COyuB6XSKUh9gp0JRhm9gjRLV7aGJ4HKZsvn5Vv48= | 1871495455 | FILIBERTO IBÁÑEZ JUAREZ

Sello digital

RDNNT311QjZYL0lVaDlncDBKUmhIOWdqUkxWN2FHSJRIS1pzdM41VmM0OD1BMTY3MlRQ5NTQ1NQ---





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DE LA COMUNIDAD

b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto de cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

La línea aérea estará obligada a pagar las indemnizaciones previstas en la Ley de Aviación Civil dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

Para dar a conocer estos derechos, así como brindar a la población consumidora información, asesoría y realizar conciliaciones inmediatas, con fundamento en el último párrafo del artículo 8 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, PROFECO cuenta con módulos permanentes de atención a pasajeros en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), así como en el Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles (AIFA).

En el caso del AICM, los módulos permanentes se ubican en ambas terminales de este puerto aéreo: En Terminal 1, en el Local "A53" Ambulatorio, entre Puerta 2 y 3, y en Terminal 2, en el Primer piso en frente de "Sala K". Estos módulos operan de lunes a viernes de 7:30 a 20:00 hrs., sábados, domingos y días festivos, de 08:00 a 20:00 hrs.

Entre enero y noviembre de 2022, los módulos del AICM brindaron 6,282 asesorías y llevaron a cabo 2,291 conciliaciones inmediatas con las aerolíneas con motivo de algún problema asociado a la prestación del servicio aéreo, recuperando en favor de los consumidores \$8.8 millones de pesos.

En el caso del AIFA, los módulos permanentes se ubican en la Sala A, a un costado de los mostradores de Volaris, frente a la puerta 5 de llegadas nacionales y/o en la oficina ubicada en planta baja nivel 00, a un costado de llegadas internacionales. Opera en un horario de lunes a sábado de 8:30 a 14:30 hrs., y de 14:00 a 20:30 hrs., domingos y días festivos, de 09:00 a 18:00 hrs.

Desde el inicio de operaciones del AIFA y hasta noviembre de 2022, el módulo ubicado en este aeropuerto ha brindado 1,961 asesorías y realizado 639 conciliaciones inmediatas recuperando en favor de la población consumidora \$958,631.77 pesos.

En el caso de las temporadas de alto consumo, PROFECO pone en operación módulos de atención a pasajeros en los principales aeropuertos del país: Cancún, Mérida, Querétaro, Guanajuato, Guadalajara, Villahermosa, Puerto Vallarta, Monterrey, Tijuana, Los Cabos y Toluca. En el resto de aeropuertos se colocarán banners informativos con los datos de contacto del Teléfono del Consumidor:



Cadena original del documento

SHA-256 | 03COyuh8XSKUh9gp0JRhm9gjRLV7aGJ4HKZsvn5Vc4B= | 1571495455 | FII IBFRTO IBAÑEZ JUAREZ

Sello digital

RDNDI310JZYU0tVaDlncDBKUmtOWdqUkxWVN2FH5jRIS1pzdM41VmM0OD18M:TY3MTQ5NTQ*1NQ==





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Teléfono: 55 5568-87 22 y 800 468-8722, en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas, sábados, domingos y días festivos, de 10:00 a 18:00 horas.

Correo: asesoria@profeco.gob.mx

Además de las atenciones que se brindan en los módulos de aeropuertos, entre enero y noviembre de 2022 se otorgaron a través del Teléfono del Consumidor 8,010 asesorías que involucran a las tres principales aerolíneas nacionales –3,978 de Volaris, 2,468 de VivaAerobus y 1,564 de Aeroméxico–, en motivos como cancelación de vuelo, cambios de itinerario, demora de vuelo, negativa a cambios y reembolsos, avería o pérdida de equipaje, por citar los más relevantes.

Finalmente, en caso de incumplimientos por parte de las aerolíneas, que se traduzcan en demoras, cancelaciones o cambios de itinerario en los vuelos, PROFECO pone a disposición de los pasajeros diversos mecanismos para la presentación de sus quejas o reclamaciones.

Entre los mecanismos de solución de controversias con los que cuenta esta Procuraduría, se encuentra el programa “**Conciliaexpres**”, a través del cual se busca una solución de manera expedita a la problemática de los consumidores, sin necesidad de acudir a alguna oficina de PROFECO. En este mecanismo participan 10 aerolíneas, entre ellas las nacionales Aeroméxico, VivaAerobus y Volaris.

Para presentar su reclamación, la población consumidora podrá contactar al Teléfono del Consumidor a través de los medios antes señalados, o bien enviar un correo electrónico a conciliaexpres@profeco.gob.mx

Ahora bien, en caso de que el proveedor no presente una propuesta de conciliación o no atienda la comunicación que realiza esta Procuraduría, se orientará al consumidor para que formalice su queja a través de los medios con que cuenta esta Institución:

- a) **De manera electrónica:** Por medio de **Concilianet**, con los proveedores participantes en este mecanismo, ingresando al portal electrónico (<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>). Esta plataforma atiende las reclamaciones de manera más rápida y permite a sus usuarios presentar la queja desde su hogar, oficina o cualquier otro lugar con acceso a internet. Las audiencias de conciliación se llevan a cabo de forma virtual (charla en línea), en la cual las partes del procedimiento (el consumidor y el proveedor) y la PROFECO como autoridad conciliadora, interactúan en tiempo real con el fin de encontrar una solución a la reclamación. Tampoco es necesario que el consumidor acuda de manera personal a las oficinas de esta Procuraduría. En este mecanismo participan 7 aerolíneas, entre ellas Aeroméxico y VivaAerobus.
- b) **Ante la Oficina de Defensa del Consumidor (ODECO).** Para ello, se recomienda a los consumidores consultar la siguiente liga: <https://www.gob.mx/profeco/acciones-y-programas/acciones-de-defensa-del-consumidor-en-el-pais>, a fin de ubicar la oficina más cercana a su domicilio.



Cadena original del documento
SHA-256 | D3COyuB6XSKUh9gp0JRhm9gJRLV7aG.MHKZsvn5Vc48= | 1671495455 | FILIBERTO IBAÑEZ JUAREZ
Sello digital
RDNDT31QjZYU0IVaDincDBKUmhIOWdqUkxWN2FHSjRIS1pzdm41VmiW9OD18MTY3MTQ5NTQ1NQ==

as 209, Col. Condesa, C.P. 06140, Cuauhtémoc, CDMX Tel: (55) 56 25 67 00 www.gob.mx/profeco





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Es importante señalar que, en términos del artículo 105 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, tratándose de enajenación de bienes o prestación de servicios, los consumidores tienen el plazo de un año para presentar una reclamación ante esta Procuraduría, conforme a lo siguiente:

- a) A partir de que se expida el comprobante que ampare el precio o la contraprestación pactada;
- b) A partir de que se pague el bien o sea exigible el servicio, total o parcialmente;
- c) A partir de que se reciba el bien, o se preste el servicio, o
- d) A partir de la última fecha en que el consumidor acredite haber directamente requerido al proveedor el cumplimiento de alguna de las obligaciones pactadas por éste.

La presente información se brinda sin perjuicio de la que puedan proporcionar otras áreas competentes de esta institución.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

MAESTRO FILIBERTO IBÁÑEZ JUÁREZ
DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y CONCILIACIÓN



Cadena original del documento

SHA-256 | D3COyU8BXSKUli9gp0JRhm9gjRLV7aGJ4HKZevn5Ve18= | 1671495455 | FILIBERTO IBÁÑEZ JUAREZ

Sello digital

RDNDT311QjZYU0tVaDIncDBKUmhIOWdqUkxWN2FHSjRIS1pzdm41VmM0OD18MTY3MTC5NTG1NO==

