

CONTENIDO

Dictámenes a discusión

De la Comisión de Transportes, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil

Anexo IV

Jueves 6 de abril

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

HONORABLE ASAMBLEA:

La Comisión de Transportes, con las atribuciones que le confieren los artículos 39, numerales 1 y 2; y 45, numerales 6, incisos e) y f); y 7, de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, así como los artículos 80, numeral 1; 81, numeral 2; 82, numeral 1; 84, numeral 1; 85, 157, 158 y 167, numeral 4 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a la consideración de los integrantes de esta Honorable Asamblea el presente Dictamen, de acuerdo con lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

1. El 20 de septiembre de 2016, la Comisión de Transportes llevó a cabo, en las instalaciones del Palacio Legislativo, el foro *Derechos de los pasajeros de aerolíneas* el cual tuvo el objetivo de crear un espacio de diálogo, entre especialistas y legisladores de la Comisión, acerca del reconocimiento, en la legislación, del pasajero como poseedor de derechos, así como de las realidades y perspectivas de las prácticas y procedimientos de los servicios que ofrecen las aerolíneas en México.

Al foro, asistieron como panelistas invitados:

- Lic. Enrique Moreno Navarro, Director General Adjunto de Aeronáutica Civil (SCT).

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Lic. Rafael Ochoa Morales, Subprocurador Jurídico de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
- Lic. Alejandro Cobián Bustamante, Director General de la Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO)
- Lic. Jorge Martínez, Abogado de la Dirección Jurídica de Interjet
- Dr. Alejandro Ildefonso Castañeda Sabido, Comisión Federal de Competencia Económica (COFECCE)
- Lic. Alfredo Domínguez, Director Jurídico del Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA)
- Alejandro Muñoz, Manager, member and external relations Latin America & Caribbean, IATA.
- Josué Meza. Aviation Solution, ***International Air Transport Association***.

Los temas en torno a los cuales se desarrolló el Foro fueron los siguientes:

- Claridad en la venta de boletos (publicidad).
- Responsabilidad de aerolíneas y aeropuertos en retrasos y cancelaciones de vuelos.
- Cancelación de vuelos con conexión o redondos y transferencias de boletos.
- Cambios de itinerario y devolución del monto de boletos.
- Compensaciones por pérdida de equipajes.
- Casos de discriminación.
- Publicidad de información de operaciones de aerolíneas.
- Sobreventa de boletos.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

2. En sesión celebrada el 6 de octubre de 2016, la diputada Ivonne Aracelly Ortega Pacheco, del grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó al Pleno de la Cámara de Diputados, la Iniciativa que reforma y adiciona los artículos 18 Bis, 52, 52 Bis y 87 de la Ley de Aviación Civil, la cual fue suscrita por los diputados integrantes de la Comisión de Comunicaciones.
3. En la misma fecha, la Secretaría de la Mesa Directiva emitió el oficio No D.G.P.L. 63-II-6-1181 por el cual informa que la Presidencia dictó el trámite que turna la iniciativa a la Comisión de Comunicaciones, para dictamen, y a la Comisión de Transportes, para opinión, con el número de expediente 3996.
4. El 14 de octubre de 2016 la Comisión de Transportes recibió el oficio D.G.P.L. 63-II-6-1216 por el cual la Mesa Directiva informa que el Presidente de la misma modificó el trámite dictado a la iniciativa con expediente 3996, turnándola a la Comisión de Transportes, para dictamen.
5. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 14 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga de 100 días (hasta el 30 de mayo de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.
6. En sesión celebrada el 27 de octubre de 2016, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, el diputado Juan Manuel Cavazos Balderas, el grupo parlamentario

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

del PRI, presentó iniciativa que reforma el artículo 52 y adiciona un artículo 52 Bis de la Ley de Aviación Civil.

7. El 28 de octubre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1382 mediante el cual dictó el trámite para que la iniciativa del diputado Cavazos Balderas se turnara “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, bajo el expediente 4379.

8. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 14 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga de 100 días (hasta el 19 de junio de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.

9. En sesión celebrada el 4 de noviembre de 2016 en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, el diputado Enrique Zamora Morlet, integrante del grupo parlamentario del PVEM, presentó la iniciativa que reforma y adiciona los artículos 52, 52 BIS y 87 de la Ley de Aviación Civil.

10. El 7 de noviembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1400, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Zamora Morlet “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, asignándole el número de expediente 4464.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

11. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 14 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga de 100 días (hasta el 26 de junio de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.
12. El 29 de noviembre de 2016, la diputada Rosa Alba Ramírez Nachis, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano presentó, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, Iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.
13. El 30 de noviembre de ese año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1495, por el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa de la diputada Ramírez Nachis “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, y le asignó el expediente número 4785.
14. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 7 de febrero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga (hasta el 28 de abril de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.
15. En sesión celebrada el 14 de diciembre de 2016 en la Cámara de Diputados, el diputado Francisco Saracho Navarro, integrante del grupo parlamentario del PRI, presentó iniciativa que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.
16. El 16 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL-II-4-1544, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

diputado Saracho Navarro “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, bajo el expediente número 4982.

17. En sesión celebrada el 14 de diciembre de 2016, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, la diputada Alicia Guadalupe Gamboa Martínez, integrante del grupo parlamentario del PRI, presentó una iniciativa que reforma y adiciona los artículos 52, 52 Bis, 52 Ter y 52 Quáter a la Ley de Aviación Civil (en materia de vuelos cancelados).

18. El 16 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-51765 mediante el cual dictó el trámite para turnar la iniciativa de la diputada Gamboa Martínez “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, asignándole el número de expediente 5000.

19. En fecha 15 de diciembre de 2016, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, se dio cuenta de la iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación civil y de la Ley de Aeropuertos, suscrita por los diputados Miguel Ángel Salim Alle y Ulises Ramírez Núñez, ambos integrantes del grupo parlamentario del Partido Acción Nacional.

20. El 12 de enero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1639, por el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa de ambos legisladores “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, y lo asignó como expediente número 5135.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

21. En sesión celebrada el día 17 de enero de 2017, ante la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, la diputada Angélica Moya Marín presentó la iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación civil (a efecto de reconocer los derechos del pasajero y de establecer el pago de compensaciones a su favor), suscrita por el diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila, integrante del grupo parlamentario de PAN.

22. El 18 de enero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-5-1885 mediante el cual dictó el trámite por el cual se turnó a la Comisión de Transportes, para dictamen, y por el cual se le asignó el número de expediente 5221.

23. En sesión celebrada el día 25 de enero de 2017 ante la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, la diputada Mirza Flores Gómez, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó la iniciativa que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.

24. El 1 de febrero, la Mesa Directiva de la Comisión Permanente remitió el oficio DGPL 63-II-4-1726 mediante el cual dictó el trámite por el cual se turnó a la Comisión de Transportes, para dictamen, y por el cual se le asignó el número de expediente 5254.

25. En sesión celebrada el 2 de febrero de 2017 en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, el diputado José Clemente Castañeda Hoeflich, del grupo

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó iniciativa que reforma y adiciona los artículos 17,48,52,61 y 62 de la Ley de Aviación Civil (en materia de protección de los derechos de los usuarios).

26. El 7 de febrero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-6-1659, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Castañeda Hoeflich “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, asignándole el expediente número 5366.

27. En sesión celebrada el 21 de febrero de 2017 en la Cámara de Diputados, el legislador Daniel Torres Cantú, integrante del grupo parlamentario del PRI, presentó iniciativa que adiciona los artículos 49 Bis, 51 y 52 de la Ley de Aviación Civil.

28. El 22 de febrero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-1-1957, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Torres Cantú “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, designándole el expediente número 5682.

29. El 23 de febrero de 2017, el diputado Jonadab Martínez García, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó en la Cámara de Diputados la iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

30. El 24 de febrero de ese año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-2-1665, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

diputado Martínez García “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, asignándole el expediente número 5773.

31. En sesión celebrada el 23 de febrero de 2017, la diputada Cynthia Gissel García Soberanes, del grupo parlamentario del Partido Encuentro Social, presentó iniciativa con proyecto de Decreto por el que se reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.

32. El 24 de febrero del mismo año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-8-3214, mediante el cual dictó el trámite de turnar “a la Comisión de Transportes, para dictamen” la iniciativa de la diputada García Soberanes, designándole el número de expediente 5778.

33. En sesión celebrada el 9 de marzo de 2017, la diputada Mirza Flores Gómez, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó dos iniciativas: una, que adiciona el artículo 17 de la Ley de Aviación Civil, y otra, que adiciona un artículo 42 Bis a la Ley de Aviación Civil.

34. En fecha 10 de marzo de ese mismo año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió los oficios DGPL 63-II-3-1952 y DGPL 63-II-2-1733, mediante los cuales dictó el trámite de turnar ambas iniciativas “a la Comisión de Transportes para Dictamen”, asignando, respectivamente, los expedientes 5966 y 5965.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

35. El 14 de marzo de 2017, el diputado Jorge López Martín, integrante del grupo parlamentario del PAN, presentó iniciativa que adiciona un artículo 52 Bis y reforma el artículo 84 de la Ley de Aviación Civil.

36. El 15 de marzo de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-6-1871, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa “a la Comisión de Transportes, para dictamen”, asignándole el expediente número 6004.

II. CONTENIDO DE LAS INICIATIVAS

1. En su exposición de motivos, la Diputada Ivonne Aracelly Ortega Pacheco expone, entre otros aspectos, lo siguiente:

El sector aeronáutico en nuestro país, como a nivel mundial, ha registrado un constante crecimiento, impulsado entre otros factores por el incremento de la demanda hacia un transporte rápido, económico y seguro, dejando de ser un medio de transporte de uso exclusivo de las élites económicas para convertirse en un transporte generalizado que demanda cada vez una mayor apertura, lo cual ha propiciado la proliferación de nuevos operadores, principalmente por parte de las compañías de aviación de bajo costo.

De acuerdo a la Secretaría de Economía, la presencia de empresas de la industria aeronáutica en México se ha incrementado, a diciembre de 2011 existen aproximadamente 2483 empresas y entidades de apoyo en el país, más del doble de las registradas en 2006, incluyendo empresas líderes en la fabricación de aviones y de partes en el mundo que realizan operaciones de manufactura y/o ingeniería.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Es de señalar que, México es el sexto proveedor de productos aeronáuticos de EE.UU; tiene la cuarta flota de jets privados más grande del mundo; cada dos minutos despegue un avión con tecnología mexicana; en nuestro país se diseña gran parte de la turbina del avión más grande del mundo; y el mayor productor del mundo de motores de aviones, tiene su mayor centro de investigación en Querétaro.

El Plan Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2013-2018,⁴ señala que, en lo que respecta al Sistema Aeronáutico Nacional, éste se compone de 76 aeropuertos, 1,388 aeródromos y 408 helipuertos. De los 76 aeropuertos, 34 están concesionados a grupos aeroportuarios, 19 los opera de manera exclusiva ASA, 18 son administrados por los gobiernos estatales y municipales, 4 están en sociedad de ASA con privados o estados y el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México AICM. 17 aeropuertos concentran el 88% de los 86.4 millones de pasajeros transportados en 2012, así como el 98% de los 747 miles de toneladas de carga transportada. El AICM por sí solo concentra el 34% de los pasajeros transportados y aproximadamente el 23% de las operaciones. Operan 10 aerolíneas mexicanas en total en los mercados de pasaje y carga, las cuales en conjunto poseen 258 aeronaves, que tienen una edad promedio de 11.2 años.

Destaca para los objetivos de la presente iniciativa, que el referido Plan Sectorial, refiere la necesidad en materia aeroportuaria que es importante resolver el problema de saturación operativa del AICM; lograr un mejor servicio, costo y frecuencia del transporte aéreo; y fomentar interconexiones regionales. Además, dentro del diagnóstico se reconoce que en el marco de la gobernanza, no existe una política aeronáutica definida que apoye una mejor supervisión y regulación del sector, lo cual tiene efectos sobre el servicio que proveen las distintas empresas concesionarias.

Tan sólo del 2010 al 2014 de acuerdo con estadísticas del Banco Mundial, realizadas a partir de información de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en México se transportaron vía aérea un promedio de 40 millones 693 mil 895 pasajeros, cifra que considera a los pasajeros transportados en las aerolíneas registradas en el país, tanto en aeronaves nacionales como en las internacionales.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

En este sentido, conforme a las cifras de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en materia de retraso en los vuelos, el índice de puntualidad promedio en la terminal aérea capitalina, es decir, sólo las demoras atribuibles a la aerolínea, pasó de 91% en 2011, a 82% en 2015. Sin embargo, esta situación está lejos de ser lo que los usuarios de estos servicios esperan, ya que de acuerdo con información que proporciona el Diario 24 Horas en su portal de internet, las aerolíneas nacionales, con mayor impuntualidad en sus vuelos durante 2015 fueron; Viva Aerobús, 46% de sus operaciones tuvo algún retraso, siendo el 28% atribuibles a la compañía; Volaris, 21%; Magnicharters, 20%; y Aeromexico Conect, con 17%.

Es preciso reconocer que el transporte aéreo mexicano presenta diversos problemas derivados de prácticas cotidianas que afectan a los consumidores de este servicio y vulneran sus derechos, como son: sobreventa, retrasos en los vuelos y cancelaciones, daños o pérdidas en el equipaje, tarifas excesivas, servicios deficientes, prácticas discrecionales de las aerolíneas que derivan en abusos, y desconocimiento de los usuarios sobre sus derechos, entre otros.

Es de aclarar, que algunas prácticas como la sobreventa de boletos -también conocida como *overbooking* -, se presenta a nivel internacional en la mayoría de las compañías aéreas, y que muchas anomalías y percances no son exclusivos de aerolíneas mexicanas ... sin embargo, la diferencia radica en el nivel de protección a que están sujetos unos y otros usuarios, es decir, en la exposición e indefensión de los usuarios de aerolíneas nacionales al abuso, derivado de la ausencia de norma jurídica adecuada, suficiente y clara en la materia.

En suma, México es uno de los países más atrasados en la materia. La legislación nacional no responde a las exigencias de la realidad actualidad.

Estamos convencidos que del reconocimiento, fortalecimiento y plena posibilidad de ejercicio de los derechos de los usuarios, resultará una base fundamental que permita avanzar en diferente aspectos como la supervisión pro-competitiva del mercado en la asignación de horarios de aterrizaje y despegue, operaciones aeroportuarias, mejora de la infraestructura, servicios

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

complementarios, regulaciones tarifarias, ampliación de rutas, etc., que hasta hoy, han tenido efectos negativos considerables sobre el mercado del transporte aéreo.

Un ciudadano protegido es un ciudadano sujeto de derechos, informado y activo con capacidad para formar parte en los procesos e instituciones que involucren sus decisiones y sus acciones, dotado de acceso irrestricto a la justicia.

Bajo el anterior orden de ideas, es necesaria la intervención del Poder Legislativo para perfeccionar y crear normas jurídicas que asuman la desigualdad existente y se corrijan en los hechos las desventajas de las transacciones comerciales.

Para tener mayor claridad de la realidad jurídica de los usuarios de aerolíneas, se ofrece a continuación una revisión del marco jurídico existente: la Ley de Aviación Civil de 1995, el Reglamento de 1998 y las Norma Oficiales Mexicanas del 2000 que hoy constituyen los instrumentos legales principales de regulación de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo en México, los cuales no responden a las exigencias de la realidad actualidad.

La Ley de Aviación Civil vigente, únicamente contiene una serie de medidas en caso de sobreventa de boletos o cancelación de los mismos:

“Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

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, o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

En los casos de las fracciones I y III 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 billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.”

Medidas que resultan insuficientes ante las constantes violaciones a los derechos de los usuarios, y las cuales a pesar de existir en muchas ocasiones tampoco son respetadas, casi siempre argumentando que las causas no son imputables a las aerolíneas.

El ordenamiento citado establece que un boleto de avión es equivalente a un contrato comercial, que trae consigo obligaciones y derechos para ambas partes; y el incumplimiento del mismo, obliga a la rescisión de dicho contrato debiendo cumplir con la devolución de lo pagado o la reparación de las afectaciones ocasionadas. Sin embargo, en este acuerdo de voluntades el usuario, es decir, el ciudadano-consumidor queda siempre en condiciones de desventaja.

Algunos de los derechos de los usuarios se encuentran relegados en instrumentos jurídicos de menor jerarquía que la Ley como es el Reglamento de la Ley de Aviación Civil, en el cual se establece:

“Artículo 38. Todo pasajero de cualquier servicio al público de transporte aéreo tiene los siguientes derechos:

I. A ser transportado en el vuelo consignado en el billete de pasaje, boleto o cupón, conforme a las condiciones de servicio derivadas de la tarifa aplicada;

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

II. El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondientes;

III. A llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros, de conformidad con lo establecido en las normas oficiales mexicanas correspondientes;

IV. A que le sea expedido un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje;

V. A transportar como mínimo, sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen.

El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al usuario un pago adicional;

VI. A ser transportado por cuenta del concesionario o permisionario hasta el lugar de destino, por los medios de transporte más rápidos disponibles en el lugar cuando la aeronave, por caso fortuito o fuerza mayor, tenga que aterrizar en un lugar no incluido en el itinerario, sin llegar hasta el lugar de destino. En este caso, el concesionario o permisionario no tiene obligación de hacer el reembolso del precio del boleto; y

VII. En los casos a que se refiere el artículo 52 de la ley, el concesionario o permisionario al momento de la denegación del embarque debe hacer del conocimiento del pasajero por conducto

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

de su personal, así como a través de folletos, las opciones con que cuenta y debe inmediatamente proporcionársele la que haya elegido. Tratándose de la indemnización, el pasajero debe manifestar si se realiza en dinero o en especie.”

El hecho de que estos derechos se encuentren en un Reglamento y no en la Ley como corresponde a su estatus de derechos, constituye en sí mismo un problema y revela otras problemáticas de fondo. Además, es de señalar que el catálogo de derechos consagrado en el Reglamento omite derechos básicos para los usuarios, como son el derecho a la atención médica, a ser tratados con respeto y no ser discriminados, a recibir el servicio contratado, contar con información precisa de los horarios, tarifas, itinerarios, escalas, destinos y restricciones, información sobre los medios y tipos de indemnización a las que pueden acceder, así como tener a la vista en todo momento el listado de derechos que les son aplicables, entre otros

En este orden de ideas, podemos señalar que Ley Federal de Protección al Consumidor establece medidas para la bonificación, compensación o indemnización de los consumidores en los casos en que la prestación del servicio sea deficiente, en los artículos 92 BIS y 92 TER, los cuales establecen:

“Artículo 92 Bis. Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.

Artículo 92 Ter. La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.

La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.”

Por su parte, la Norma Oficial Mexicana “PROY-NOM-077-SCT3-2000”,¹⁰ publicada el 03 de noviembre del 2000, regula las condiciones de prestación del servicio entre el concesionario y/o permisionario y el usuario de sus servicios, en específico dentro del apartado 4 Requisitos Generales, establece que:

“4. Requisitos generales

4.1 Todo concesionario o permisionario que preste servicio al público de transporte aéreo debe expedir un contrato de acuerdo al tipo de servicio que opere, conforme al artículo 36 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil.

4.2 En el transporte de pasajeros, todo concesionario y/o permisionario deberá expedir un billete de pasaje o boleto individual o colectivo que como mínimo debe contener lo siguiente:

4.2.1 Nombre del pasajero.

4.2.2 Lugar, fecha de emisión, periodo de validez y número de orden.

4.2.3 Los puntos de partida y de destino.

4.2.4 Indicación del número de vuelo.

4.2.5 Nombre y dirección del (los) concesionario(s) o permisionario(s).

4.2.6 La tarifa aplicada en la ruta o en el tramo de una ruta que sea autorizado por la Secretaría y, en su caso, el desglose de la totalidad de los cargos que no estén comprendidos en la misma.

4.2.7 Limitaciones de peso y cantidad de equipaje, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Aviación Civil, Reglamento de Ley de Aviación Civil y según se estipule en la Norma Oficial

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Mexicana que establezca las condiciones de seguridad que deben cumplirse en la cabina de pasajeros y compartimentos de carga para aeronaves destinadas al transporte de pasajeros, que emita la Secretaría.

4.2.8 Una lista de mercancías peligrosas que no pueden ser transportadas por vía aérea de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana que regule el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea, que emita la Secretaría, la cual deberá ser anexada al boleto.

4.2.9 Las condiciones del servicio, incluyendo aquellas condiciones especiales en el caso que el transporte se efectúe a título gratuito.

4.2.10 Las responsabilidades del concesionario o permisionario.

4.2.11 Los derechos del pasajero o usuario del servicio, incluyendo términos de indemnización, transporte sustituto y otras situaciones delineadas en la Ley de Aviación Civil y el Reglamento de la Ley de Aviación Civil.

4.2.12.....

4.2.13.....

4.2.14 La indicación clara del tiempo de llegada anticipada al aeropuerto y del cierre del vuelo, en el caso de aerolíneas.

4.4 En el transporte de equipaje facturado, el concesionario y/o permisionario deberá entregar al pasajero un talón de identificación de equipaje por cada bulto de equipaje facturado, [...]”

Como podemos observar la NOM hace mención a los derechos de los usuarios de estos servicios, sin embargo, no están establecidos con precisión.

Así mismo, la NOM “PROY-NOM-078-SCT3-2000”,¹¹ publicada el 12 de octubre del año 2000, regula las condiciones de seguridad que deben cumplirse en la cabina de pasajeros y

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

compartimentos de carga para aeronaves destinadas al transporte de pasajeros, la cual en su apartado 5, se relaciona con el punto 4.4 de la NOM anteriormente señalada, estableciendo que:

“5. Transporte de carga incluyendo equipaje de mano

Ninguna persona puede transportar carga en ninguna aeronave que cumpla servicios al público de transporte aéreo de pasajeros, incluyendo el equipaje de mano, a menos que:

5.1 y 5.2.....

5.3. No exceda el número de dos piezas en el caso de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza o dimensiones no entorpezca ni disminuya la seguridad y comodidad de los pasajeros”.

Como quedó claro, las leyes, el reglamento y las Ambas NOM’s, dejan a los usuarios vulnerables a las constantes violaciones de las que son sujetos por parte de las aerolíneas.

De acuerdo con la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo (ATCONF),¹² diversos países localizados en Norteamérica, Europa, Sudamérica y Asia, cuentan con una legislación específica en la materia, a saber:

- China. Público la Normas de aviación civil relativas a pasajeros y equipaje, Decretos N° 49 y 70 CAAC;
- Arabia Saudita. En 2005, estableció el Reglamento de Protección del Consumidor; e
- Israel. En 2012, implemento la Ley de derechos de los pasajeros de líneas aéreas.
- Estados Unidos. Estableció en el Título 14 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR), “Aeronáutica y Espacio”, una regulación específica para el caso de sobreventa de boletos.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Unión Europea. En 2004, por medio del Parlamento Europeo aprobó el Reglamento número 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos

- En caso de denegación **de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.**

A efecto de ejemplificar, si tómanos en cuenta el caso específico de Estados Unidos, observamos que el Título 14 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR),¹³ establece en sus secciones 250 a 250.11, las normas que se deberán emplear en los casos en que se presente la sobreventa de boletos por parte de las líneas aéreas, las cuales contemplan compensaciones y otros beneficios para los pasajeros que se vean afectados:

- La aerolínea debe solicitar voluntarios que cedan sus asientos a cambio de una compensación determinada por la misma empresa. En caso de no contar con suficientes voluntarios, la compañía podrá establecer el embarque involuntario en perjuicio de los usuarios, por lo cual deberá llevar a cabo una indemnización a los mismos.

- En el caso de no tener suficientes voluntarios, la línea aérea debe tomar en cuenta ciertos factores para negar el embarque:

- El tiempo de un pasajero del registro de entrada;
- Si un pasajero tiene un asiento pre- establecido;
- El tipo de tarifa que pagó;
- Si el pasajero pertenece al programa de millas frecuentes; y,
- Si el pasajero tiene alguna discapacidad o es un menor de edad no acompañado.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Se exige que cada compañía aérea entregue a los pasajeros, que no pueden abordar el avión, una declaración escrita que describa sus derechos y explique los criterios empleados por el transportista para decidir quiénes abordan un vuelo sujeto a sobreventa.
- Las indemnizaciones se sujetarán al costo del pasaje aéreo, el tiempo de retraso y si el vuelo es nacional o internacional.

En los vuelos nacionales que se brinde transporte alternativo que se sujete a los siguientes aspectos:

- Retardo de la llegada de 0 a 1 hora -No hay compensación.
- Retardo de la llegada de 1 a 2 horas -200% de la tarifa del Boleto (sin rebasar de \$ 675 Dólares).
- Retado de la llegada de más de 2 horas -400% de la tarifa del Boleto (sin rebasar de \$ 1,350 Dólares)

En el caso de los vuelos internacionales que se brinde transporte alternativo que se sujete a los siguientes aspectos:

- Retardo de la llegada de 0 a 1 hora - No hay compensación.
- Retardo de la llegada de 1 a 4 horas - 200% de la tarifa del Boleto (sin rebasar de \$ 675 Dólares).
- Retado de la llegada de más de 4 horas - 400% de la tarifa del Boleto (sin rebasar de \$ 1,350 Dólares)

Del mismo modo, podemos observar el caso específico de la Legislación de la Unión Europea, en donde el 11 de febrero de 2004, el Parlamento Europeo aprobó el Reglamento número 261/2004, que protege a los pasajeros en aspectos tales como: la información sobre vuelos,

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

reservaciones, obligaciones de las agencias de viajes, responsabilidad en caso de pérdida de equipaje y accidentes, así como compensaciones en vuelos retrasados, sobrevendidos o cancelados.

Lo anterior, estableciendo normas comunes para los países que integran la Unión Europea (Bélgica, Bulgaria, República Checa, Dinamarca, Alemania, Estonia, Irlanda, Grecia, España, Francia, Italia, Chipre, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Hungría, Malta, Países Bajos, Austria, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovenia, Eslovaquia, Suecia, Reino Unido, Islandia y Croacia), otorgando la facultad de exigir calidad en los servicios prestados por las líneas aéreas, destacando que los concesionarios o permisionarios de los servicios de transporte aéreo deberán:

- Garantizar se brinden información detallada y puntual a los usuarios acerca de los derechos con los que cuentan, así como de los medios y procedimientos que deben seguir para hacerlos válidos.
- Otorgar compensaciones y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso de los vuelos, que incluyen el derecho a percibir indemnizaciones automáticas. Dicha indemnización, no excluye el resarcimiento del daño moral y el perjuicio económico que esta denegación de embarque le hubiere causado al pasajero, pues dichas indemnizaciones no constituyen límites a la responsabilidad de los transportistas aéreos, sino indemnizaciones mínimas que no excluyen el derecho del pasajero a exigir indemnizaciones complementarias en función de los daños y perjuicios que haya sufrido a consecuencia de la conducta del transportista aéreo.
- Ofrecer a los pasajeros afectados la posibilidad de elegir entre la devolución del importe de su boleto o un vuelo alternativo para seguir con su viaje, así como compensaciones económicas adicionales.
- Proporcionar gratuitamente alimentación, en función del tiempo de espera; alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches; transporte del aeropuerto al hotel y viceversa; así como comunicaciones gratuitas.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Brindar atención detallada a las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores no acompañados., quienes tendrán prioridad al momento del embarque.

Es de señalar que la Constitución española en su Artículo 51,¹⁴ establece que:

“1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.”

Finalmente, resulta importante mencionar que a nivel internacional se han formulado diversas medidas en materia de protección del consumidor de los servicios de transporte aéreo, por señalar alguna, podemos resaltar que en noviembre de 2004, la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) aprobó la Recomendación A16-8 (*Derechos del usuario*), por la que se insta a sus Estados miembros a promulgar un conjunto de normas que protejan a los pasajeros con reservas confirmadas a quienes se haya denegado el embarque contra su voluntad. El régimen ofrece a los pasajeros la opción de elegir entre el reembolso y un transporte alternativo (incluida la asistencia en relación con los alimentos/bebidas, comunicaciones y alojamiento).¹⁵

En base a esto, es importante señalar que México forma parte de los Estados que integran tanto de la Conferencia Mundial de Transporte Aéreo, como la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), instancias que como ya se ha señalado han abordado el tema referente a la protección de los Derechos de los usuarios del transporte aéreo.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

La iniciativa tiene como objeto central reconocer y salvaguardar a los ciudadanos, sus derechos como consumidores de los servicios que prestan las aerolíneas y elevarlos a rango de ley como corresponde a su estatus; lo cual **establecerá que el usuario o consumidor de los servicios de transporte aéreo tendrá cuando menos los siguientes derechos:**

- Tener durante los procesos de la compra del boleto, el vuelo y la culminación del mismo los derechos y obligaciones que les correspondan a la vista.
- Ser tratado con respeto y a no ser objeto de discriminación por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, la orientación sexual, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.
- Recibir por parte de los concesionarios o prestadores del servicio la información clara y veraz sobre las diferentes opciones en lo referente a horarios, tarifas, itinerarios, escalas, destinos y restricciones.
- Ser transportado en el vuelo consignado en el billete de pasaje, boleto o cupón, conforme a las condiciones de servicio derivadas de la tarifa aplicada.
- A ser transportado por cuenta del concesionario o permisionario hasta el lugar de destino, por los medios de transporte más rápidos disponibles en el lugar cuando la aeronave.
- En los casos de denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelo, se le deberá ofrecer, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; 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 pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondientes.
- Llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros.
- A que le sea expedido un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte.

Transportar, sin cargo alguno, los kilogramos de equipaje que acaten las indicaciones de los concesionarios o prestadores del servicio en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen.

- El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar un pago extra, debiendo ser informado al usuario de forma oportuna y clara el costo aplicado por kilogramo adicional de equipaje.
- Ser indemnizado en caso de extravío, daño o reclamación del equipaje facturado.
- Ser notificado con antelación respecto a la sobreventa de boletos o cancelación de los vuelos, y ser informado por conducto del personal de la aerolínea, así como a través de folletos, sobre las opciones con que cuenta, proporcionárselas de forma inmediata las que haya elegido. Así como ser indemnizado, supuesto bajo el cual el pasajero debe manifestar si desea que sea hecha en dinero o en especie.
- El pago de la indemnización a que se hace referencia en el párrafo anterior se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Recibir atención médica cuando lo requiera, durante el tiempo de espera, vuelo y hasta una hora después de haber descendido de la aeronave.

2. Se establece que el concesionario o permisionario en los casos de denegación de embarque por sobreventa de boletos, cancelación o retraso de los vuelos, deberán otorgar compensaciones, asistencia y beneficios a los usuarios afectados, dentro de las cuales se incluyen:

- Reintegrar de forma inmediata el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- Ofrecer con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; 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.
- Transportar a los pasajeros en la fecha posterior que convenga al mismo hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.
- Informar a los pasajeros los motivos de la demora y el tiempo estimado de la misma.
- Otorgar una indemnización al pasajero afectado, la cual no será inferior al cien por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

3. Se establece que cuando por motivo de la sobreventa de boletos, retraso o cancelación de los vuelos, así como por la violación a los derechos de los usuarios, se impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, multa de dos mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización, sin perjuicio del pago de las indemnizaciones a las que son acreedores los usuarios, y de las determinaciones que establezca la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

4. Se señala que los concesionarios o permisionarios deberán proporcionar de forma impresa a cada uno de los pasajeros afectados una lista que contendrá los derechos con los que cuentan y los procedimientos que deberán seguir para hacer válida la asistencia e indemnizaciones a las que tienen derecho.

5. A efecto de salvaguardar el ejercicio de todas las personas usuarias de los servicios de aviación, sin que medie discriminación, se establece que tendrán privilegio para el abordaje los usuarios que cuenten con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, las mujeres embarazadas y los menores no acompañados, para lo cual, los concesionarios o permisionarios deberán garantizar la accesibilidad y los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para brindarles la atención que les permita un acceso y traslados seguros.

2. En este sentido, la legisladora formuló su propuesta de proyecto de decreto en los siguientes términos:

Único. Se reforma el artículo 52; se adicionan los artículos 18 Bis y 52 bis; se adiciona una fracción VII Bis al artículo 87, todos a la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 18 Bis. El usuario o consumidor de los servicios de transporte aéreo tendrá cuando menos los siguientes derechos:

I. Tener durante los procesos de la compra del boleto, el vuelo y la culminación del mismo la carta de derechos y obligaciones que le correspondan a la vista;

II. Ser tratado con respeto y no ser objeto de discriminación por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, la orientación sexual, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana;

III. Recibir por parte de los concesionarios o prestadores del servicio la información clara y veraz sobre las diferentes opciones en lo referente a horarios, tarifas, itinerarios, escalas, destinos y restricciones;

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

IV. Ser transportado en el vuelo consignado en el billete de pasaje, boleto o cupón, conforme a las condiciones de servicio derivadas de la tarifa aplicada;

V. Ser transportado por cuenta del concesionario o permisionario hasta el lugar de destino, por los medios de transporte más rápidos disponibles en el lugar, cuando la aeronave por caso fortuito o de fuerza mayor, tenga que aterrizar en un lugar no incluido en el itinerario sin llegar hasta el lugar de destino. En este caso, el concesionario o permisionario no tiene obligación de hacer el reembolso del precio del boleto;

VI. En los casos de denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelo, se deberá ofrecer, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionar, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; 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;

VII. El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondientes;

VIII. Llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros, de conformidad con lo establecido en las normas oficiales mexicanas y los instrumentos internacionales signados por México;

IX. A que le sea expedido un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje;

X. Transportar, sin cargo alguno, los kilogramos de equipaje que acaten las indicaciones de los concesionarios o prestadores del servicio en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen, atendiendo lo establecido en las normas oficiales mexicanas y los instrumentos internacionales signados por México;

El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar un pago extra, debiendo ser informado al usuario de forma oportuna y clara el costo aplicado por kilogramo adicional de equipaje;

XI. Ser indemnizado en caso de extravío, daño o reclamación del equipaje facturado de conformidad con lo establecido en la Sección Primera del Capítulo XII de la presente Ley;

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

XII. Ser notificado con antelación respecto a la sobreventa de boletos o cancelación de los vuelos. Así como ser indemnizado de conformidad a lo señalado en el artículo 52 de esta Ley, debiendo hacer del conocimiento del pasajero por conducto de su personal, así como a través de folletos, las opciones con que cuenta, proporcionándolas de forma inmediata de acuerdo a su elección. Tratándose de la indemnización, el pasajero debe manifestar si se desea sea hecha en dinero o en especie.

El pago de la indemnización a que se refiere esta fracción se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios;

XIII. Recibir atención médica cuando lo requiera, durante el tiempo de espera, vuelo y hasta una hora después de haber descendido de la aeronave;

XIV. Los demás que señalen esta Ley y otros ordenamientos aplicables.

Artículo 52. En los casos de la denegación de embarque por sobreventa de boletos o cancelación de los vuelos el propio concesionario o permisionario, deberá:

I. Pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, mismos que no podrán ser menores a los establecidos en el presente artículo.

II. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el concesionario o permisionario podrá denegarles el embarque contra su voluntad, para lo cual deberá a elección de cada pasajero:

a). Reintegrar de forma inmediata el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

b). Ofrecer con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; 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 pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto,
o

c). Transportar en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Tendrán privilegio para el abordaje los usuarios que cuenten con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, las mujeres embarazadas y los menores no acompañados. El concesionario o permisionario deberá garantizar la accesibilidad y los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para brindarles una atención adecuada y garantizarles un abordaje y traslado accesibles y seguros.

En los casos de la fracción I y los incisos a) y b) de la fracción II, en un plazo no mayor de 24 horas, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al cien por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

El concesionario o permisionario deberá proporcionar de forma impresa a cada uno de los pasajeros afectados, una lista de los derechos con los que cuentan, así como las normas y procedimientos que deberán seguir para hacer válida la asistencia e indemnización a la que se refiere el presente artículo.

Artículo 52 Bis. En los casos de retraso de vuelos el concesionario o permisionario, deberá:

I. Informar a los pasajeros los motivos de la demora y el tiempo estimado de la misma.

II. Una vez dado a conocer el tiempo de retraso de vuelo estimado, a elección del pasajero deberá:

a) Reintegrar de forma inmediata el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

b) Ofrecer con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; 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 pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

c) Transportar en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

III. Proporcionar de forma impresa a cada uno de los pasajeros afectados una lista que contendrá la carta de derechos y obligaciones de los pasajeros, misma que deberá contener los procedimientos que se deberán seguir para hacer válida la asistencia e indemnización a la que se refiere el presente artículo.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

En los casos de las fracciones I e incisos a) y c) de la fracción II del presente artículo, en un plazo no mayor de 24 horas, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al cien por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Cuando los retrasos de vuelos sean por causas no imputables al propio concesionario o permisionario, causados por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, quedarán exentos de pagar la indemnización a que hace referencia el párrafo anterior.

Artículo 87. Se les impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo las siguientes sanciones por:

I. a VII. ...

VII Bis. La violación a los derechos de los usuarios establecidos en el artículo 18 Bis de la presente Ley, así como por la sobreventa de boletos, retraso o cancelación de los vuelos, una multa de dos mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización. Lo anterior, sin perjuicio del pago de las indemnizaciones a que hacen referencia los artículos 52 y 52 bis del presente ordenamiento, y de las determinaciones que establezca la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor;

VIII. a XII...

Artículo Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

3. En la exposición de motivos de la iniciativa, el diputado Cavazos Balderas manifiesta, entre otros aspectos, los siguientes:

- Que actualmente las líneas aéreas en nuestro país presentan una seria problemática que afecta la eficiencia en la prestación del servicio, dañando con ello injustamente al cliente. Factores

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

como la sobreventa de boletos, el retraso y cancelación de vuelos, afectan gravemente la efectividad y sobre todo la calidad del servicio que ofrecen las aerolíneas.

- El titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ernesto Nemer Álvarez, declaró que de enero a julio de este año (2016), la dependencia que encabeza recibió mil 200 quejas en contra de las aerolíneas que operan en el país, estas consistieron en demoras, cancelaciones, cobros extras o no respetar los precios anunciados.
- Que estas prácticas imputables a las compañías aéreas, afectan de forma indebida a los usuarios en diversas formas: su viaje es retrasado o pospuesto, en el caso de cancelación del vuelo, en ocasiones se les reembolsa únicamente el precio del boleto, pese a que en el artículo 52 fracción II se indica dar los servicios de alimento, hospedaje y movilidad, como mínimo.
- Si bien los elementos se encuentran regulados en la Ley General de Aviación y en la Ley de Protección al Consumidor, es necesario realizar una reforma al artículo 52 de la Ley General de Aviación Civil en donde se contemple una indemnización del cien por ciento del precio del boleto, en lugar del veinticinco por ciento considerada en la actual Ley.
- Que agregar que en caso de retraso por cada 30 minutos se deberá subsanar al pasajero el 20 por ciento de lo pagado por su pasaje. Así como los próximos 30 minutos deberá reembolsarse el 50 por ciento. Acumulados ciento veinte minutos el viaje deberá ser gratuito.
- El legislador propone que la reincidencia en la sobreventa de boletos, la aerolínea deberá ser sancionada con el equivalente a 60 Unidades de Medidas y Actualización (UMA)² Tan sólo en Semana Santa y Pascua del 2016, hubo cinco mil quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), tan sólo dos líneas aéreas, Volaris y Viva Aerobús fueron las que incurrieron en la mayor sobreventa de vuelos.³ Mientras que en el periodo vacacional de verano del mismo año, cerca de 25 mil pasajeros sufrieron afectaciones por 345 (vuelos) demorados y 92 cancelados.
- Indica que cuando el cliente cancela a tiempo el boleto no le es devuelto en su totalidad el importe del mismo; o bien, no se permite la cancelación y por tanto no hay reembolso alguno,⁵ por lo que se propone devolver el cien por ciento el costo pagado.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que la iniciativa propone sancionar, con 30 Unidades de Medidas y Actualización (UMA), en caso de que la aerolínea deje al cliente esperando por más de 30 minutos dentro del avión, una vez que el avión haya cerrado la puerta.
- Por lo anterior, el legislador somete a consideración de esta soberanía la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 52 y propone la creación de un artículo 52 bis en la Ley de Aviación Civil, a efecto de hacer más eficiente el servicio aéreo, así como compensar al cliente de una manera más justa y equitativa cuando se presenten causas ajenas a este, como las descritas.

4. De este modo, el diputado Cavazos Balderas propone el siguiente proyecto de decreto:

Decreto que modifica el último párrafo del artículo 52 y por el que se crea un artículo 52 Bis en la Ley de Aviación Civil

Artículo Único. Se modifica el último párrafo del artículo 52 y se crea un artículo 52 Bis en la Ley de Aviación Civil; para quedar como sigue:

Artículo 52.

Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I.II. III...

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que será del cien por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Artículo 52 Bis.

Cuando acontezca un retraso imputable a la aerolínea, incurra de nuevo en la sobreventa de boletos o se cancele con anticipación el boleto, deberá:

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

I. Subsananar al cliente con el 20 por ciento del costo del boleto pagado por cada 30 minutos de retraso. Los próximos 30 minutos reembolsará el 50 por ciento. Acumulados ciento veinte minutos el viaje será gratuito.

II. Se sancionará con 30 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando, una vez cerrada la puerta de la aeronave, se deje al cliente esperando en su interior por más de 30 minutos.

III. Se sancionará con el equivalente a 60 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando se incurra de nuevo en la sobreventa de boletos.

IV. Se devolverá al cliente en su totalidad el importe del boleto, cuando cancele con una anticipación de seis horas como mínimo, sin cargo alguno.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. En un lapso de hasta 90 días, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, expedirá la modificación en la reglamentación correspondiente para la aplicación de esta norma.

5. En la iniciativa presentada, el diputado Enrique Zamora Morlet expone, entre otros aspectos, lo siguiente:

- Que la práctica de sobreventa o exceso de reservas, mejor conocida en el entorno internacional como *overselling* u *overbooking*, son términos que usan las compañías hoteleras o aéreas para designar el exceso de venta de sus servicio.
- Que esta práctica no se ha regulado de manera correcta, ya que sigue ocurriendo con frecuencia en nuestro país e incluso está contemplada por el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil; si bien es cierto que con anterioridad se han realizado modificaciones a la norma, sólo se ha resuelto una parte del problema.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que la “justificación” de las aerolíneas para llevar a cabo dicha práctica es que existe mucha gente que adquiere una reservación, y que al final, no se presenta en la puerta de abordaje, por lo tanto, con la sobreventa se busca garantizar que los vuelos se ocupen al máximo y así hacerlos más rentables.
- Que en los meses de enero a marzo de 2016 la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) señaló que tan sólo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad México se presentaron 538 casos de usuarios que fueron afectados por sobreventa de boletos, lo cual significó un monto de \$1,300,000 (un millón trescientos mil pesos). El titular de la Profeco agregó que lograron recuperar 2 millones 200 mil pesos, más del 50% del monto total que reclamaron los afectados.
- Que, de acuerdo con cifras de la Dirección General de Aviación Civil, encargada de regular a empresas nacionales y extranjeras en materia de transporte aéreo, dichas aerolíneas transportaron a más de 73 millones de pasajeros en el año 2015, lo cual equivale a un crecimiento del 12.5% si lo comparamos con los pasajeros transportados durante 2014. Las empresas nacionales han logrado un incremento de 15.4% al pasar de 40.7 a 47 millones de pasajeros transportados de 2014 a 2015.
- Que la falta de regulación de prácticas como la sobreventa de boletos no sólo vulnera los derechos de los usuarios, sino que permiten que las aerolíneas continúen llevándolas a cabo de forma indiscriminada con la finalidad de incrementar sus ingresos sin importar las afectaciones a las que exponen a sus usuarios.

6. En este sentido, el diputado Zamora Morlet propone el siguiente proyecto de decreto:

Artículo Único. Se reforma el artículo 52; se adiciona el artículo 52 bis; y se adiciona la fracción XIII al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como a continuación se presenta:

Artículo 52. Cuando se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. a III. ...

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Artículo 52 Bis. Los concesionarios o permisionarios no podrán expedir boletos que excedan los límites de capacidad disponible de la aeronave.

Artículo 87. Se les impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo las siguientes sanciones por:

I. a XII. ...

XIII. En el supuesto en que los permisionarios y concesionarios incurran en la sobreventa de boletos que excedan los límites de capacidad disponible de la aeronave, se harán acreedores a una multa equivalente a mil unidades de medida de actualización (UMA) y se resarcirán los daños causados al pasajero con base en lo dispuesto por el artículo 52 de esta Ley.

Artículo Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

7. En la exposición de motivos de la iniciativa presentada por la diputada Rosa Alba Ramírez Nachis destacan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Que en nuestro país, de acuerdo a estadísticas de la Cámara Nacional de Aerotransporte estas empresas tanto de pasajeros como de carga aportan el 2% del Producto Interno Bruto (PIB), generando cerca de 900,000 empleos directos e indirectos. A diario se transportan 200,000 pasajeros en un estimado de más de 2000 vuelos. En el periodo que va de enero a diciembre de 2015 se movilizaron a 74, 778,267 pasajeros de los cuales 37, 273,530 corresponden a pasajeros domésticos y 37, 504,737 son de carácter internacional lo que representa una tasa de crecimiento del 12.3 por ciento respecto al año anterior con un total de 66, 572,122 pasajeros transportados.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que el crecimiento que denotan las líneas aéreas no va aparejado con la calidad que debe tener el servicio de pasajeros. El cambio de horarios y de vuelos, la restricción de acceso a las aeronaves no obstante contar con pase de abordar ocasionando la pérdida de vuelo (situaciones en las no se notifica al pasajero), la pérdida de equipaje o sustracción de pertenencias de los mismos, así como la sobreventa de boletos conocida como overbooking, son algunos de los problemas con los que se enfrentan los usuarios de las líneas aéreas.
- Que en referencia a la problemática que enfrentan las líneas aéreas en la prestación de sus servicios, la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, emite las siguientes cifras en donde la principal queja de los pasajeros son los Abordajes denegados, totalizando de enero a mayo de 2016, 19,279 casos, siendo Aeroméxico la que presenta la mayor problemática de éste tipo.
- Que el pasado marzo 2016, el Procurador Federal del Consumidor Ernesto Nemer³ señaló que en el 2015 la PROFECO atendió 2,000 quejas y logró conciliar el 85%; en el 2014, se presentaron 1,888 quejas y logró conciliar el 85%. De igual manera refirió “que las principales reclamaciones de los pasajeros son las cancelaciones y demoras en los vuelos no bonificadas, no exhibir los precios de tarifas, básculas mal calibradas, no entregar comprobante de compra en la operación realizada, además de la falta de información clara sobre términos y condiciones aplicables a cancelaciones y retrasos de vuelos”.
- Que lo expresado se refleja en el índice de puntualidad de las aerolíneas que mide las demoras que son atribuibles a los permisionarios y concesionarios aéreos en el Aeropuerto de la Ciudad de México, el cual de enero a junio 2016 refleja que la puntualidad fue del 81%, con un 19% de Operaciones con Demora Imputables a las Aerolíneas. Es de destacar en términos generales que la puntualidad de la operación del AICM en sus dos terminales fue de 66% con una demora del 34%; en el caso del aeropuerto de Guadalajara la puntualidad en los primeros 6 meses del año se situó en 93%; la puntualidad del aeropuerto en 72% con una demora del 28%.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Enfatiza que el artículo 24 de la Ley federal de Protección al Consumidor señala:
- **Artículo 24.** La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

I. Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

II. Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

III. Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

IV. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;”⁶

...

XIII. Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones

- Que con el propósito de equilibrar las relaciones comerciales entre concesionarios y pasajeros, estableciendo normas jurídicas más precisas la iniciativa busca:
 - o Proteger al usuario y a los bienes transportados, especificando que estos bienes pueden ser de equipaje o bien de carga, la diferenciación obedece establecer criterios para que en caso de indemnización las aerolíneas y los pasajeros cuenten con los criterios necesarios para que en caso de pérdida se proceda a su indemnización de acuerdo a estos parámetros.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- o Puntualizar los derechos de las personas con minusvalía física, de la tercera edad, de movilidad reducida, menores de edad, así como a sus acompañantes, en cuanto al trato diferenciado que deben tener, en razón de su situación física.
- o Que las aerolíneas sin excusa alguna exhiban las tarifas de sus servicios, mediante la clasificación siguiente: servicio completo tradicional y de bajo costo.
- o Establecer los tiempos de embarque que serán de 15 0 20 minutos, según se trate de embarque ordinario o si se realiza en plataforma móvil, a fin de evitar los tiempos de espera largos que ocasionan perjuicio al pasajero, considerándose que las empresas transportadoras le deberán mantener debidamente notificado de la hora de despegue.
- o Se agrega la reprogramación de vuelos como causa imputable al concesionario o permisionario, estando sujeta a las acciones de resarcimiento que estas deberán tener con el pasajero.
- o Establecer que los usuarios reciban de manera escrita los derechos a los cuales tienen acceso con la finalidad de que estos tengan la información necesaria para poder ejercerlos sin limitaciones.
- o Se establece la transferencia de boletos como un derecho de los pasajeros, con una penalización para estos últimos del diez por ciento, acción que podrán llevar a cabo en un periodo que no deberá ser menor a 24 horas a partir de la fecha del vuelo.
- o Se actualiza como referencia de sanción el salario mínimo vigente por el concepto de unidad de medida y actualización.

8. En este sentido, la diputada Ramírez Nachis propone el siguiente proyecto de decreto:

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Artículo primero. Se reforman los artículos 17; 20, 33; 42; 49, 52; 62 y se adicionan un tercer y cuarto párrafo al artículo 49, un tercer párrafo al artículo 52, y un segundo párrafo al artículo 53 de la **Ley de Aviación Civil**, para quedar como sigue:

Artículo 17. En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes **transportados, equipaje o carga**, así como la de terceros.

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio.

Artículo 20. Los servicios de transporte aéreo internacional regular serán **prestados** por personas morales mexicanas estando sujetos a lo siguiente:

I. ...

VI. ...

...

Artículo 33. En las aeronaves civiles no podrán abordar personas armadas, en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes, psicotrópicos o enervantes; y sólo con las autorizaciones correspondientes podrán transportarse cadáveres o personas que, por la naturaleza de su enfermedad, presenten riesgo para los demás pasajeros.

Los menores de edad podrán viajar solos, bajo responsiva de sus padres o tutores.

Los concesionarios y permisionarios deberán adoptar las medidas necesarias que permitan atender de manera adecuada y **prioritaria a los menores de edad, y las mujeres embarazadas**, las personas con discapacidad, **de movilidad reducida y a los adultos mayores así como sus acompañantes**.

Artículo 42. Los concesionarios o permisionarios fijarán libremente las tarifas por los servicios que presten, en términos que permitan la prestación de los servicios en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad y permanencia.

Las tarifas internacionales se aprobarán por la Secretaría de conformidad con lo que, en su caso, se establezca en los tratados.

Las tarifas deberán registrarse ante la Secretaría **como de servicio completo o tradicional o de bajo costo** para su puesta en vigor y estarán permanentemente, **de manera notoria y**

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

visible, en sus puntos de venta o portales electrónicos en internet a disposición de los usuarios.

Artículo 49. El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.

El contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto, cuyo formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

El concesionario o permisionario estará obligado a permitir el abordaje del pasajero que tenga su pase de abordar de manera física o electrónica y que así lo solicite en la puerta de embarque hasta 15 minutos antes de la hora de inicio del vuelo descrita en el pase de abordar o hasta 20 minutos antes de la hora de despegue descrita en el pase de abordar en caso de que el ascenso a la aeronave se realice en un plataforma móvil y requiera ser transportado a dicho punto, situación que sin excepción deberá ser comunicada previamente al pasajero.

En el caso de cambio de horario los tiempos límites previstos en el párrafo anterior se respetaran tomando en cuenta la hora final de despegue que le sea comunicada de manera oficial al pasajero.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, se cancele o **se reprogramme** el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo **y gratuitamente**, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos y **bebidas no alcohólicas suficientes** 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 pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

III. **Otorgarle transporte aéreo en condiciones iguales a las contratadas**, en la fecha posterior que convenga al pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al cien por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

El concesionario o permisionario en todo momento deberá indicarle por escrito al pasajero sus derechos a fin de que pueda sin limitación ejercerlos al viajar en avión.

Artículo. 53 Los pasajeros no tendrán los derechos a que se refiere el artículo anterior cuando el transporte lo hagan a título gratuito, con tarifas reducidas que no estén disponibles al público, o cuando no se presenten o lo hicieren fuera del tiempo fijado para documentar el embarque.

Cuando el pasajero solicite la transferencia de su boleto en beneficio de otra persona, deberá pagar una penalización de un 10 por ciento sobre el precio de adquisición. La transferencia podrá realizarse en un periodo que no será menor a 24 horas de la fecha del viaje.

Artículo 62 . Para los daños a pasajeros, el derecho a percibir indemnizaciones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, salvo por lo que se refiere al monto que será el triple de lo previsto en dicho artículo. Para la prelación en el pago de las indemnizaciones, se estará a lo dispuesto en el artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo.

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano **será de hasta cuarenta y cinco veces la unidad de medida y actualización.** Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de **cien veces la unidad de medida y actualización.**

Artículo 63 . Por la pérdida o avería de la carga, los concesionarios o permisionarios deberán cubrir al destinatario o, en su defecto, al remitente, una indemnización equivalente a **diez veces la unidad de medida y actualización** por kilogramo de peso bruto.

Artículo Transitorio. El presente decreto entrará en vigor a los 60 días siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

9. Como parte de los motivos que fundamentan su iniciativa, el diputado Francisco Saracho Navarro expone, entre otros aspectos, los siguientes:

- Que “la mayoría de las compañías aéreas tanto nacionales, como internacionales, han implementado el llamado *overbooking*, como aquella medida o práctica en la que se sobrevenden boletos de un vuelo por arriba de la capacidad de este (*sic*), situación que

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

obedece al alto índice de boletos que suelen no ser confirmados para realizar el viaje, abriéndose la posibilidad de que haya vuelos que se realicen con pocos pasajeros, lo cual es poco costable para las propias aerolíneas, de ahí que se haya advertido la necesidad de reducir ese riesgo, y al mismo tiempo, convertirse en empresas altamente eficientes en beneficio de los usuarios.”

- Que el *overbooking* es una práctica que comúnmente realizan las aerolíneas, la cual es tolerada por la legislación de la materia en nuestro país, al ser una forma de mantener la competitividad en el mercado, no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional, por lo que buscar inhibirla mediante una reforma legal resultaría perjudicial para las aerolíneas mexicanas.
- Que salvo que ocurra alguna situación de causa de fuerza mayor, las aerolíneas son plenamente responsables ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, por las afectaciones ocasionadas a sus usuarios por el incumplimiento a las condiciones contratadas con estos, lo cual podemos visualizarlo en el artículo 92 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin embargo, dicha disposición no ha sido capaz de darle certeza a los usuarios que han acudido a dicha instancia para tal efecto, y menos aún la Ley de Aviación Civil, cuyas disposiciones requieren mayor fuerza para regulación dicha problemática.
- Que si bien es cierto, la legislación de la materia es tolerante con el *overbooking*, también es una realidad que quien debería asumir los riesgos de dicha medida, son las mismas aerolíneas y no los usuarios, quienes en los hechos no son auxiliados o asistidos por las aerolíneas, a pesar de estar ordenado legalmente, una vez que sus derechos se ven afectados por la implementación de este tipo de prácticas comerciales, quedando en un estado de indefensión y vulnerabilidad.
- Que el verdadero espíritu de esta propuesta, es el de privilegiar e impulsar la mejora del servicio que brindan las aerolíneas, y que cuenten con estándares de máxima eficiencia y puntualidad, reduciendo el índice de contingencias que afectan su funcionamiento, lo que se logrará mediante el establecimiento de sanciones más severas para tales casos y medidas

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

que permitan contribuir a ello, además de transparentar los mecanismos legales para hacer efectivas las compensaciones o indemnizaciones referidas en la ley.

- Sostiene que la idea no es inhibir la implementación del *overbooking* por parte de las aerolíneas, puesto que es una forma de competir en el mercado nacional e internacional, sino es darle equilibrio a la operación de dicha práctica y al respeto a los derechos de los usuarios... en caso de que existiera alguna contingencia imputable a la aerolínea, ésta asumiría totalmente la responsabilidad en el resarcimiento de los derechos de los usuarios.
- Que en nuestro país el principal problema que presentan las aerolíneas al prestar sus servicios, es la impuntualidad con que lo hacen, por lo que la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes efectuó un estudio denominado *Índice de puntualidad*, para medir la forma en que las aerolíneas brindaron sus servicios durante 2015, desprendiéndose que las aerolíneas mexicanas como Viva Aerobús, Interjet y Aeroméxico, fueron las que más incurrieron en llegadas o salidas fuera del horario establecido (todas las aerolíneas cuentan con un rango de 15 minutos de tolerancia, posteriores al horario programado), elevándose el índice de impuntualidad a 38 por ciento respecto de 2014; Viva Aerobús incurrió en impuntualidad en 46 por ciento de sus vuelos, Interjet con 40 por ciento y Aeroméxico con 37 por ciento, pudiéndose señalar que diariamente existe una gran cantidad de vuelos que operan fuera de los horarios y tolerancia establecidos...
- Advierte que por “responsabilidad subjetiva podemos comprender a aquellos daños que han sido causados por una conducta culpable, antijurídica y dañosa, que tiene como fuente el hecho ilícito y por soporte esa noción subjetiva de la culpa”⁷, de ese modo, es importante señalar que las aerolíneas serían responsables de este tipo de responsabilidad al incumplir en sus términos, los vínculos contractuales contraídos con sus usuarios⁸, y consecuentemente son susceptibles de generar un daño moral a estos, al cual podemos definirlo en términos del primer párrafo del artículo 1916 del Código Civil Federal, al establecer que es “la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspecto físicos, o bien, en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas”.

- Que la iniciativa presentada propone incorporar en un último párrafo al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, la mención expresa de que las afectaciones provocadas por omisiones de las aerolíneas pueden ser generadoras de daño moral, lo que armonizaría la legislación en beneficio de los usuarios y vincularía a dichos ordenamientos legales.
- Indica que la Resolución 1532/1998 emitida por el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos de Argentina protege bajo diferentes modalidades los derechos de los usuarios, y en las que se destaca que cuando ocurra este tipo de eventualidades, los pasajeros tendrán la posibilidad de elegir entre su inclusión en el próximo vuelo, reconstrucción del itinerario de vuelo, aunque fuera por otra ruta, asistencia y apoyo total en el pago de alimentación, hospedaje, comunicaciones, así como también, si es el caso, quedar exentos en el pago de la cuota por exceso de equipaje, por lo que se observa una tendencia hacia una mayor protección de los derechos de los usuarios.
- Que la finalidad de la presente propuesta, es darle una mayor protección a los derechos de los usuarios ante la sobreventa de boletaje, y al mismo tiempo impulsar la mejora, eficiencia y puntualidad de los servicios prestados por las aerolíneas mexicanas, propiciando que las causas que traen consigo la denegación de abordaje, el retraso en las salidas de los vuelos y las cancelaciones de estos, puedan verse reducidas en la medida de lo posible, por tales razones es que para tal efecto, se estima conveniente aumentar el porcentaje de la indemnización, que como sanción, las aerolíneas deben pagar a los usuarios afectados por la ineficiencia u omisiones en que hayan incurrido durante la prestación de sus servicios, así como también, darles la posibilidad a dichos usuarios para que dependiendo de la afectación que se les haya inferido por parte de la aerolínea, pudieran acudir ante la autoridad judicial para reclamar el resarcimiento por un daño moral ocasionado.

10. De acuerdo con esos fundamentos el diputado Saracho Navarro propone el siguiente proyecto de decreto:

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Único. Se reforma el último párrafo del artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, que se recorre para quedar como penúltimo, y se adiciona un párrafo, que quedara como último, para quedar como sigue:

“Artículo 52. ...

I. a III. ...

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que será del **cien por ciento** del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Independientemente de la indemnización a que se refiere el párrafo anterior, los derechos de los pasajeros quedarán a salvo, para que los hagan valer judicialmente, si el daño ocasionado por la denegación de abordaje, retraso en la salida del vuelo o su cancelación, fuera de carácter moral, en términos de la legislación civil vigente.”

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

11. En la exposición de motivos de su iniciativa, la diputada Alicia Guadalupe Gamboa

Martínez, expresa, entre otros, los siguientes aspectos:

- Que la Ley de Aviación Civil de 1995 liberalizó las tarifas aéreas provocando esta alza de pasajeros, esto también provocó que la calidad en la prestación de los servicios disminuyera, dando lugar a la afectación de los derechos del usuario de los servicios de las aerolíneas, mientras que a nivel internacional operaron diferentes sistemas que muchas veces no tenían coincidencias entre sí.
- Que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ha identificado diferentes prácticas en contra de los pasajeros, como no dar servicio, cambio o devolución o reembolso; incurrir

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

en sobreventa de boletos, demoras y cancelaciones de vuelos; información consultable en el Buró Comercial de la Profeco.

- Que según la información que publica la Dirección General de Aeronáutica Civil de la SCT, en el periodo que va de enero a junio de 2016, un 23% de todas las operaciones nacionales presentó alguna demora, esto quiere decir, que, de las 70,515 operaciones realizadas, unas 16,218 presentaron algún retraso. Cabe mencionar que solo un 10% tuvo una causa atribuible a la propia aerolínea.
- Que teniendo en cuenta los datos de abordaje denegados involuntarios, la suma de los resultados de las 6 empresas nacionales con reportes publicados, durante el periodo enero a mayo de 2016, son 19 mil 259 pasajeros a quienes se le ha negado su transporte.
- Que de acuerdo con la versión publica del dictamen preliminar del expediente IEBC-001-2015 sobre las condiciones de competencia, existentes en los procedimientos de aterrizaje y despegue del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México que presentó la Cofece se menciona que: “A pesar de tener un horario de aterrizaje y despegue asignado, y de contar con un margen de tolerancia de operación del mismo de más/menos quince minutos, los transportistas aéreos operan vuelos con grandes diferencias de tiempo respecto de hora asignada”. A la vez señala que un alto porcentaje de demoras “implica una barrera a la entrada y expansión de todos los transportistas aéreos, puesto que la operación de vuelos con demora significa el desplazamiento de algún vuelo que tenía asignado el horario en el cual se realizó la operación con demora y la falta de orden en la operación del aeropuerto.”
- Que, ante el marco jurídico vigente en nuestro país, y ante la falta de normativa especializada en los derechos de los usuarios de las líneas aéreas, nos encontramos que el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil regula los supuestos de sobreventa y de cancelación de vuelos, sin embargo, en la iniciativa se propone derechos más amplios para los pasajeros y obligaciones más estrictas para los concesionarios y permisionarios.
- Que la iniciativa propone adicionar tres artículos que regulen las acciones por demoras o retrasos en los vuelos, que especifiquen el proceso a seguir en dado caso de que exista una sobreventa y dotar de información a los pasajeros, con todo lo anterior se fomentaría que las aerolíneas cumplan sus horarios en respeto a los derechos de los pasajeros. Cabe

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

mentar que se mantienen las sanciones que marca la legislación vigente para las aerolíneas en caso de incurrir en estas conductas.

- En primer término, con la reforma al artículo 52, se busca inhibir la práctica de la sobreventa y las cancelaciones, haciendo poco costoso para una aerolínea que pueda utilizar dicha estrategia, a la vez que se refuerzan los derechos que tienen los usuarios de los servicios aéreos.
- Afirma que “con esta reforma, en todos los casos, el usuario tendrá derecho a recibir el reintegro de la totalidad del boleto, además de darle la oportunidad de elegir entre transporte sustituto gratuito en su primer vuelo disponible o transportarlo en la fecha posterior que convenga, además se le dará una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto.”
- Esta propuesta de reforma “incluye más derechos para el usuario en dado caso que ya se encuentre en el aeropuerto como darle el servicio de internet, además especifica cuáles serán las condiciones y requisitos para proporcionar alojamiento en hotel.”
- De igual forma, esta propuesta “incluye un mecanismo cuando se deniegue el embarque por sobreventa de boletos, a la vez que privilegia a los usuarios con vulnerabilidad, como los menores no acompañados, los pasajeros con alguna discapacidad, las personas adultas mayores y las mujeres embarazadas”.
- La iniciativa, asegura la legisladora, por primera vez incluye el procedimiento y derechos que tendrán los vuelos demorados, desglosándolos por número de horas que pasan y garantizando al usuario la información pertinente y oportuna sobre la causa del retraso.
- “La iniciativa obliga a los permisionarios o concesionarios a que entreguen de manera impresa a cada pasajero, sus derechos y los procedimientos para poder acceder a ellos, en caso de estar en una situación de cancelación, sobreventa o demora...”

12. Con base en lo anterior, la diputada propone el siguiente proyecto de decreto:

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Decreto que modifica el artículo 52 y adiciona los artículos 52 Bis, 52 Ter, 52 Quáter de la Ley de Aviación Civil

Artículo Único. Se reforma el artículo 52 y adiciona los artículos 52 Bis, 52 Ter, 52 Quáter de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, **deberá reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje; además a elección del pasajero**, deberá:

I. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto **gratuito en su primer vuelo disponible**. En caso de que el pasajero ya se encuentre en el aeropuerto tendrá que proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica al punto de destino **e internet**; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; **además, cuando el pasajero no radique en la Ciudad del aeropuerto**, le proporcionará alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta **o la espera sea mayor a 8 horas**, y en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

II. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque, **además se le dará una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.**

Artículo 52 Bis. En los casos de la denegación de embarque por sobreventa de boletos el permisionario deberá buscar pasajeros que renuncien voluntariamente a sus reservas a cambio de los beneficios que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, mismos que no podrán ser menores a los establecidos en esta ley.

En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el concesionario o permisionario podrá denegarles el embarque contra su voluntad.

Tendrán privilegio para el abordaje los menores no acompañados, los pasajeros con alguna discapacidad, las personas adultas mayores y las mujeres embarazadas.

Artículo 52 Ter. En caso de vuelos demorados, procederá lo siguiente:

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

I. El concesionario o permisionario deberá informar a los pasajeros los motivos de la demora y el tiempo estimado de la misma.

II. Si este es mayor a una hora de acuerdo a lo señalado en el documento de abordaje, el concesionario o permisionario deberá: reintegrar de forma inmediata un 25% del precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

III. Si este es mayor a dos horas de acuerdo a lo señalado en el documento de abordaje, el concesionario o permisionario deberá: reintegrar de forma inmediata un 50% del precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

III- Si el vuelo es demorado por más de 3 horas, el pasajero afectado será indemnizado por la totalidad precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

En todo caso, el concesionario o permisionario le deberá otorgar como mínimo y sin cargo los servicios de comunicación telefónica al punto de destino e internet; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; además, cuando el pasajero no radique en la Ciudad del aeropuerto, le proporcionará alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta o la espera sea mayor a 8 horas, y en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

En caso de retraso por más de una hora, el pasajero tendrá en cualquier momento el derecho de cambiar su boleto a billete a otra fecha que le convenga hacia mismo destino, sin ningún cargo adicional por cambio de fecha.

Cuando los retrasos de vuelos sean por causas no imputables al propio concesionario o permisionario, causados por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, quedarán exentos de pagar las indemnizaciones.

Artículo 52 Quáter. En caso de cancelación de vuelo, sobreventa o retraso mayor a una hora, el permisionario o concesionario deberá entregar de forma impresa a cada pasajero sus derechos y los procedimientos para poder acceder a ellos.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor a los 120 días naturales siguientes de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Las dependencias federales competentes tendrán 60 días naturales, partir de la entrada en vigor del presente decreto, para hacer las modificaciones necesarias a sus reglamentos.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

13. En la iniciativa presentada por los legisladores Miguel Ángel Salim Alle y Ulises Ramírez Núñez, destacan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Que el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) señaló que la actividad aeroportuaria en nuestro país ha crecido más rápido que la economía nacional, por lo que el crecimiento anual del producto interno bruto (PIB) fue de alrededor de 2 por ciento entre 2014 y 2015, mientras que el crecimiento anual de pasajeros en México fue de 8.5 por ciento durante el mismo periodo.
- Que la **Comisión Federal de Competencia Económica** (Cofece), el 16 de febrero de 2015, inició una investigación en el mercado de la provisión de los servicios de transporte aéreo que utilizan el AICM para sus procedimientos de aterrizaje y/o despegue con el fin de determinar la probable existencia de barreras a la competencia y libre concurrencia o insumos esenciales que puedan generar efectos anticompetitivos.
- Que el resultado preliminar de dicha investigación fue publicado el pasado 29 de febrero, en el Diario Oficial de la Federación (DOF) y señala lo que considera lo más revelador de los resultados:
 - o El AICM tiene la más alta densidad de tráfico en el país, en 2015 se transportaron a más de 38 millones de pasajeros, es decir, dos terceras partes de los pasajeros nacionales y una tercera de los internacionales usaron este aeropuerto para llegar o salir.
 - o Se identificó que algunos transportistas aéreos realizan operaciones de aterrizaje y despegue sin una asignación por parte del Administrador Aeroportuario. Esto afecta la planeación y coadyuva al desfase de las operaciones programadas.
 - o El actual procedimiento de cancelación de horarios de aterrizaje y despegue por parte de las aerolíneas imposibilita que estos slots sean aprovechados por un potencial competidor. Esto inhibe la competencia en un mercado en donde existe saturación de capacidad.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Durante 2014, las aerolíneas no utilizaron, en promedio, 37 por ciento del total de slots que se les asignó.
- Que la iniciativa tiene dos objetivos concretos:
 - Reformar la Ley de Aviación Civil con objeto de regular la sobreventa de boletos y precisar los derechos y beneficios que ya son reconocidos internacionalmente y que en ningún momento ponen en riesgo la viabilidad económica de las aerolíneas.
 - Reformar la Ley de Aeropuertos para incrementar la competencia en la asignación de slots, transparentar este proceso y garantizar el acompañamiento de la Cofece en la aprobación de un nuevo modelo de asignación.
- Que el termino *overbooking*, se refiere a la venta de boletos por encima de la capacidad del avión. El ejercicio de esta práctica es legal en nuestro país y se traduce en que pasajeros que, habiendo contratado el servicio de transporte aéreo para un tramo, fecha y horario determinado, no pueden hacer uso del servicio, por no haber disponibilidad de asientos en la aeronave designada para el vuelo. Se trata de un mecanismo utilizado por las aerolíneas para protegerse de las pérdidas que les puede generar la no presentación de un pasajero. Las compañías justifican esta práctica comercial señalando que existe una probabilidad muy elevada de que un pequeño porcentaje de viajeros no se presente al embarque y esto afecte los ingresos de las aerolíneas porque no fueron ocupados la totalidad de los asientos disponibles.
- Que a nivel federal, la legislación de Estados Unidos dispone de normas que expresamente regulan el overbooking. La norma dispuesta al efecto se encuentra consagrada en el *Code of Federal Regulations*, que en su título 14, capítulo II, subcapítulo A, Sección 250⁹, norma lo que denominan “oversales” en el transporte aéreo de pasajeros. De negarse el embarque a un pasajero, el transportista se encuentra obligado a pagar una indemnización al pasajero afectado que va de 200 por ciento del valor de la tarifa para el destino correspondiente, en función de las horas del retraso para concretar el traslado del pasajero.
- Que en Europa existe legislación referente a la denegación de embarque desde 1991 de acuerdo con el Reglamento (CE) 295/91.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que en 2004 el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea emitieron el Reglamento (CE) número 261/2004. De acuerdo a las normas del citado reglamento, cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque, éste deberá:
 - Solicitar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios.
 - Sólo si el número de voluntarios no es suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista puede denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad de éstos.
- En caso de denegar el embarque, contra la voluntad de los pasajeros, el pasajero tiene derecho al pago de compensaciones económicas, reembolso o traslado, y la atención de necesidades. Las compensaciones económicas se determinan en función de la distancia y los montos oscilan entre los 250 y 600 euros.
- Que la denegación de embarque por overbooking o sobreventa genera, además de la compensación descrita, otorga el derecho a los pasajeros a optar por el reembolso del costo íntegro del billete o la conducción hasta el destino final, siempre que la diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado no supere las cuatro horas. Si la compañía propone un vuelo alternativo bajo este supuesto, la compensación puede verse reducida a la mitad.
- Si la demora es superior a las cinco horas, se equipare a una cancelación.
- **Que de acuerdo con el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en el pasado periodo vacaciones de semana santa y pascua, cerca de 5 mil personas fueron afectadas por sobreventa de boletos de avión**
- La modificación a los artículos 50 y 51 tiene que ver con la necesidad de otorgar certeza tanto a los pasajeros como a las aerolíneas del tiempo máximo en el que se puede documentar o confirmar la presencia en el aeropuerto y por otra parte, garantizarle a las aerolíneas el momento en el que podrán disponer de aquellos asientos que no fueron confirmados y permitirle el embarque a aquellas personas que adquirieron boletos bajo la denominación de overbooking o sobreventa.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- En consecuencia y tomando de referencia la regulación de otras naciones se considera conveniente que los concesionarios o permisionarios, en caso de cancelación imputables a ellos, además de reintegrar el precio del boleto o la parte proporcional del viaje, deberán cubrir una indemnización del 100 por ciento del valor del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.
- Que las modificaciones propuestas a los artículos 50 y 51 permitirán que las aerolíneas dispongan eficientemente de los lugares que no fueron confirmados y facilitarles el ingreso a los pasajeros que compraron boletos bajo la denominación de overbooking o sobreventa. A su vez, se admite la negociación con los pasajeros para que cedan su asiento a cambio de diversos beneficios y se establece en ley que estos pasajeros deberán ser indemnizados al menos con 20 por ciento del precio del boleto. En cuanto a los pasajeros que decidan comprar boletos de sobreventa se garantiza la corresponsabilidad de las aerolíneas y se precisa que sólo tendrán derecho a ser considerados en el siguiente vuelo disponible, sin ningún tipo de beneficio adicional.
- Se considera necesario establecer obligaciones respecto a las anticipaciones o demoras de los vuelos, por lo que se propone la adición de 2 artículos que regulen esta situación... Por esta razón, se considera conveniente implementar un mecanismo de compensación para que los pasajeros reciban una bonificación por el tiempo que tarde el vuelo en despegar.
- Que el análisis realizado por la Autoridad Investigadora de la Cofece 2015-2016, respecto al mercado de los servicios de Transporte Aéreo que utilizan el AICM para sus procedimientos de aterrizaje y/o despegue, arrojó información... respecto al desempeño del Administrador Aeroportuario. Y que de dicha investigación destaca:
 - se determinó preliminarmente la existencia de un Insumo Esencial, el cual consiste en la infraestructura de la pista, las calles de rodaje, las ayudas visuales y las plataformas del aeropuerto.
 - se encontró que el mecanismo de acceso al Insumo Esencial genera una serie de efectos anticompetitivos en el mercado investigado, tales como: alta concentración, baja disponibilidad de horarios que inhibe la entrada o la expansión de las empresas, el establecimiento de precios elevados y escasa innovación en rutas.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- **Se identificó la utilización ineficiente del Insumo Esencial, con efectos adversos a la competencia, debido a problemas en el procedimiento de asignación, calificación y monitoreo del uso de los horarios de aterrizaje y despegue.**
- **Que** La investigación de la autoridad investigadora de la Cofece identificó que **existen Transportistas Aéreos que efectúan operaciones de aterrizaje y despegue sin una asignación por parte del Administrador Aeroportuario**, y únicamente reportando a la Comandancia General del Aeropuerto. **Durante la temporada de verano 2014, se efectuaron 563 vuelos sin un horario de aterrizaje y despegue asignado**; 41 por ciento se trató de una operación de despegue, mientras que el restante 59 por ciento correspondió a aterrizajes.
- **Que** la Cofece identificó que este tipo de cancelaciones dificulta que otros Transportistas Aéreos estén en posibilidad de aprovechar los horarios de aterrizaje y despegue liberados por otras aerolíneas, toda vez que los slots pueden ser cancelados el mismo día en que se iban a operar y, por lo tanto, los demás Transportistas Aéreos están imposibilitados para planear y comercializar vuelos. Lo anterior, ocasiona que estos horarios de aterrizaje y despegue no sean aprovechados por un potencial competidor.
- Que en condiciones de saturación, el **Administrador Aeroportuario tiene la facultad de retirar horarios** de aterrizaje y despegue cuando los Transportistas Aéreos, por causas imputables a ellos, tales como no operar los horarios de aterrizaje y despegue asignados en una proporción igual o mayor a 85 por ciento u observen demoras en un 15 por ciento.
- Que las modificaciones propuestas a los artículos 6, 62 y 63 de la Ley de Aeropuertos tienen como objetivo transparentar y monitorear los procedimientos relacionados con la asignación, renovación y cancelación de los horarios de aterrizaje y despegue. Por otro lado, se considera fundamental que se hagan públicos los criterios para determinar el uso indebido de un horario asignado y se aplique las sanciones o la reasignación de slots a quienes verdaderamente harán uso de ellos. Asimismo, se propone un monitoreo bienal de la Cofece para que se garanticen condiciones de competencia y libre concurrencia.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

14. Con base en lo señalado anteriormente, los diputados proponen el siguiente proyecto de decreto:

Primero. Se reforman los artículos 50, 51 y 52 y se adicionan los artículos 52 Bis, 52 Ter y 52 Quáter a la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 50. En servicios de transporte aéreo nacional, los pasajeros:

- a) **Deberán documentar o registrar su presencia en el aeropuerto, en los términos en que lo establezca el reglamento, tomando en cuenta las características físicas del aeropuerto.**
- b) **Tendrán derecho al transporte de su equipaje dentro de los límites de peso, volumen o número de piezas establecidos en el reglamento y disposiciones correspondientes, y al efecto se expedirá un talón de equipaje.**

Artículo 51. Para los servicios de transporte aéreo internacional:

- a) **Los pasajeros deberán presentarse dos horas y media previa a la salida del vuelo, cuando se documente equipaje y 2 horas sin él.**
- b) **El contrato de transporte aéreo de pasajeros, así como los límites de peso, volumen o número de piezas se sujetará a lo dispuesto en los tratados y en esta ley.**

Para este tipo de servicios, el concesionario o permisionario deberá exigir a los pasajeros la presentación de los documentos oficiales que acrediten su legal internación al país de destino del vuelo respectivo.

Artículo 52. Cuando se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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 pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respectivo, sin cargo alguno.

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al **100** por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje y **en el caso de la fracción II la indemnización no será menor al 50 por ciento del precio del boleto o billete o de la parte no realizada del viaje.**

Artículo 52 Bis. Cuando se expidan boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, se hará del conocimiento de los pasajeros que adquieran dichos boletos y se deberá precisar el orden de prelación en que se expidan, con la finalidad de que ingresen a la aeronave en el mismo orden.

El concesionario o permisionario podrá hacer uso de los asientos que no hayan sido confirmados en los términos del inciso a) de los artículos 50 y 51 y en su caso, podrá solicitar voluntarios que renuncien a su asiento a cambio de algunos beneficios.

El pasajero que acepte ceder su asiento tendrá derecho a los beneficios de las fracciones II y III del artículo 52 y a una indemnización que no será inferior al 20 por ciento del valor del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Los pasajeros que hayan adquirido boletos relativos al exceso a la capacidad disponible de la aeronave, sólo tendrán derecho a que se les reintegre el precio del boleto o que se les reasigne en el primer vuelo disponible, sin cargo alguno.

Artículo 52 Ter. Anticipar la hora de salida de cualquier vuelo obliga al concesionario o permisionario, a cumplir con lo establecido en las fracción I a III del artículo 52.

Los pasajeros que no acepten la modificación del horario de salida o que se les niegue el embarque por esta razón, tendrán derecho a los beneficios de las fracciones I a III del artículo 52 y a una indemnización que no podrá ser inferior al 100 por ciento del valor de boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Artículo 52 Quáter. Cuando el retraso de la hora de salida del vuelo estipulado en el contrato, sea por causas imputables al concesionario o permisionario, se otorgará una indemnización al pasajero de acuerdo a lo siguiente:

a) 20 por ciento por retrasos hasta por 2 horas.

b) 50 por ciento por retrasos hasta por 4 horas.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

c) Retrasos de más de 5 horas reciben todos los beneficios del artículo 52.

Segundo. Se reforman la fracción IV del artículo 6 y el primer párrafo del artículo 63; se adicionan las fracciones X a la XIII al artículo 62 y se adiciona un segundo párrafo al artículo 63 de la Ley de Aeropuertos, para quedar como sigue:

Artículo 6. La secretaría, como autoridad aeroportuaria, tendrá las siguientes atribuciones, sin perjuicio de las otorgadas a otras dependencias de la administración pública federal:

I. a III. ...

IV. Establecer las reglas de tránsito aéreo y las bases generales para la fijación de horarios de aterrizaje y despegue, las prioridades de turno de las aeronaves **y los criterios para determinar el uso indebido de un horario asignado;**

Artículo 62. El comité de operación y horarios emitirá recomendaciones relacionadas con:

I. a IX. ...

X. La transparencia, el monitoreo y control de los procedimientos relacionados con la asignación de horarios de aterrizaje y despegue.

XI. Monitoreo del uso de los horarios de aterrizaje y despegue asignados con el fin de obtener un registro de la conducta de los concesionarios o permisionarios de los servicios de transporte aéreo, a través del tiempo.

XII. Procedimientos para la asignación, renovación y cancelación de los horarios de aterrizaje y despegue.

XIII. Criterios para determinar el uso indebido de un horario asignado.

...

...

Artículo 63. En los aeropuertos el administrador aeroportuario determinará los horarios de aterrizaje y despegue y las prioridades de turno de las aeronaves, **a partir de las recomendaciones** del comité de operación y horarios a que se refiere el artículo 62 de esta ley.

Respecto del aeródromo que la Secretaría resuelva que se encuentra en condiciones de saturación, la Comisión Federal de Competencia opinará en forma bienal del proceso

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

de asignación de horarios de aterrizaje y despegue de conformidad con las fracciones XIII, XIV y XV del artículo 12 de la Ley Federal de Competencia Económica e informará a la Secretaría y al Congreso de la Unión los resultados de su análisis.

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

15. Que en la iniciativa propuesta por el diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila, caben destacar la siguiente motivación:

- Que a pesar de la expansión que ha registrado el mercado del transporte aéreo de pasajeros, hay un factor fundamental que se sigue arrastrando y por el cual poco se ha hecho: la satisfacción de los pasajeros. Mientras que por una parte, las compañías de aviación civil comercial se encuentran en una situación favorecedora al contar cada vez con mayor número de pasajeros y, por ende, una mayor ocupación en sus vuelos, así como la disminución en los precios de la turbosina, lo cual da como resultado mejores márgenes de ganancia, por otra parte han sido mínimos los esfuerzos por mejorar la experiencia del pasajero.
- Que es necesario crear condiciones para que las aerolíneas que operan en territorio nacional lo hagan con los más altos estándares de calidad, apegadas a las mejores prácticas internacionales. Se debe entender que el papel de éste medio de transporte va más allá de movilizar personas, es también el de proporcionarle al país conectividad con el mundo...
- Que el objetivo de la propuesta es alinear el marco jurídico mexicano considerando las legislaciones más benéficas para el usuario, tratados internacionales suscritos por México como lo es el Convenio de Montreal, y recomendaciones de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA por sus siglas en inglés) ... a través de la implementación de mecanismos que regulen el servicio ofrecido por las aerolíneas...

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que las seis principales aerolíneas nacionales recibieron 1762 quejas durante el año 2015, mientras que las 25 aerolíneas internacionales que operan en el país, recibieron 199 quejas durante el mismo periodo, lo cual refleja mayor presencia de prácticas que resultan insatisfactorias para el pasajero.
- Que son diversas las estrategias de las aerolíneas para atraer clientes potenciales a sus sitios de internet, las cuales van desde pagar inserciones en otras páginas, hasta campañas de publicidad en otros medios de comunicación como lo son periódicos, la radio y la televisión, anunciando ambiciosas promociones. Sin embargo, una vez que el usuario trata de adquirir boletos con las tarifas publicadas, descubre que resulta prácticamente imposible acceder a dichos precios pues además de sumarse los impuestos que por ley corresponden, la aerolínea agrega diversos servicios adicionales, los cuales no son opcionales para el usuario y se vuelven en condicionantes para obtener el boleto.
- Destaca el fallo emitido por el Tribunal de Justicia Europeo que ha dictaminado que las búsquedas y reservas de vuelos por Internet deben mostrar el precio final desde un principio:
 - El precio final que deba pagarse ha de precisarse cada vez que se indiquen los precios de los servicios aéreos, incluida la primera vez que aparezca en la pantalla. Eso es así no sólo respecto del servicio aéreo seleccionado por el cliente, sino también respecto de cada servicio aéreo cuya tarifa aparezca en la pantalla.
- Por ello, es necesario que se obligue a los concesionarios o permisionarios a volver el proceso de compra más simple y transparente para el pasajero, publicando desde el primer momento el costo total del boleto impuestos incluidos, y se les impida a agregar de forma automática servicios que no hayan sido expresamente solicitados por el pasajero.
- Que aunque la Circular Obligatoria CO SA-09.2/13 de la Dirección General de Aeronáutica Civil señala que “los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben permitir el abordaje a una persona con discapacidad y/o movilidad reducida, incluyendo personas con discapacidad intelectual o psicosocial, sin asistente”, existen quejas presentadas ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, en las cuales personas con discapacidad señalan que debido a su condición, personal de las aerolíneas les ha impedido abordar.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Por lo anterior, es necesario que se legisle en éste sentido y que se sancione a los concesionarios o permisionarios que incumplan con la regulación...
- Que otra de las prácticas que debe de revisarse es la decisión unilateral de las aerolíneas de realizar la cancelación de boletos a pasajeros que no hicieron uso del servicio para trasladarse en alguno de los trayectos, es decir, pasajeros que compraron vuelos de los denominados redondos –ida y vuelta- o con conexión, aquellos que requieren de varios vuelos para llegar a un destino.
- Que en este tema destaca calificar este proceder como abusivo y perjudicial para el pasajero. Tribunales en Europa han condenado ésta situación y en las controversias presentadas han resuelto en favor del usuario. Destaca el razonamiento realizado por el Juzgado de lo Mercantil en Bilbao, España, ya que señala que es injustificable la cancelación que hace la aerolínea en estos casos, pues lo que busca es vender nuevamente algo que ya estaba vendido:
 - No cabe aducir que la compañía padece un perjuicio por dejar un asiento libre que podría ocupar otro pasajero. En primer lugar, porque podría disponer de la plaza si hay lista de espera y, aunque no fuera así, no habría perjuicio alguno del transportista, que percibe el precio del viajero que no embarca en el trayecto de ida. El juzgado reconoce contundente: lo que pierde la compañía aérea es la posibilidad de vender por segunda vez el billete a un nuevo pasajero, la posibilidad de lucrarse dos veces. Y este perjuicio no justifica en ningún caso la cancelación del billete de vuelta.
- Que por ello, ésta práctica debe de prohibirse y las aerolíneas deben de respetar los boletos que han sido adquiridos por el pasajero, pues el concesionario o permisionario no puede argumentar perjuicio alguno o señalar argumentos que la justifiquen.
- Que de acuerdo con datos de las propias aerolíneas, realizar un cambio puede significar un gasto adicional para el usuario de entre \$290 y \$1700 pesos.¹ Al no existir una regulación

¹ SÁNCHEZ PERALES, José, *¿Cuánto cuesta cambiar un boleto de avión?*, El Financiero. Disponible en <http://www.elfinanciero.com.mx/archivo/cuanto-cuesta-cambiar-tu-boleto-de-avion.html> Consultado el 20 de febrero de 2016.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

al respecto, las aerolíneas imponen condiciones excesivas al pasajero, así como la aplicación de cargos que en muchos casos superan el costo original del boleto, por lo cual en muchas ocasiones el consumidor prefiere darlo por perdido. Por esto, es necesario establecer condiciones claras al respecto, que permitan que el pasajero conozca desde el primer momento qué opciones tiene en caso de requerir realizar algún cambio.

- Que otro de los problemas que se presentan con mayor frecuencia es la impuntualidad de las aerolíneas en sus operaciones... Tan sólo el pasado 20 de marzo, 4200 pasajeros resultaron afectados debido al retraso de 22 vuelos y la cancelación de otros tres, debido a problemas operativos de dos aerolíneas.
- Que para combatir este problema, es necesario responsabilizar a las aerolíneas por sus demoras y compensar al pasajero, para que recupere al menos una parte del costo de oportunidad que representa perder horas esperando su vuelo, y al mismo tiempo, obligue a las aerolíneas a mejorar sus estándares y ofrecer un servicio eficiente.
- Que en la iniciativa se proponen tres escenarios distintos en los que el pasajero pueda recibir una compensación por el retraso de su vuelo. En primer lugar, cuando sea mayor a dos horas, recibirá una indemnización de lo que resulte más alto entre el treinta por ciento del valor total que haya pagado por su boleto, y diez Unidades de Medida y Actualización que equivalen a \$730.40, lo que representa prácticamente la tercera parte del valor del boleto promedio nacional. Para el segundo escenario, cuando el retraso supere las cuatro horas, el resarcimiento deberá ser de lo que resulte mayor entre el sesenta por ciento del valor total del boleto y veinte Unidades de Medida y Actualización, así como alimentos y bebidas. Por último, si el retraso fuera mayor a seis horas, la compensación será de lo que resulte más alto entre el noventa por ciento del costo total del boleto y treinta Unidades de Medida y Actualización, también deberá proporcionarle alimentos y bebidas, y en caso de que aplique, también hospedaje. En todos los casos el prestador del servicio deberá poner a disposición del pasajero los medios necesarios para que se mantenga comunicado.
- Que la aplicación de este tipo de medidas en otras partes del mundo ha ocasionado que las aerolíneas con tal de evadir las compensaciones previstas, opten por cancelar el vuelo después de un retraso, dejando a los pasajeros sin poder trasladarse después de haber

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

soportado horas de espera. Para impedir que dichas prácticas se repliquen en México, se propone que si después de una demora el vuelo es cancelado, el usuario sea compensado con cuarenta Unidades de Medida y Actualización, y le sea reembolsado el costo total de su boleto.

- Que al igual que con la adquisición de cualquier producto o servicio, el pasajero debe tener el derecho a solicitar la cancelación o devolución de su boleto si por alguna razón ya no va a hacer uso del mismo. También es comprensible que por la propia naturaleza del servicio de transporte aéreo, el concesionario o permisionario busque obtener alguna compensación por la cancelación, pero ésta debe quedar claramente regulada y no ser establecida arbitrariamente por la aerolínea.
- La legislación mexicana también debe de incorporar regulaciones al respecto, que le otorguen al pasajero el derecho de realizar cancelaciones, conociendo desde el primer momento los límites que tiene la aerolínea en cuanto a penalizaciones y, con ello, tomando la mejor decisión de manera informada.
- El legislador estima que es necesario actualizar los montos de indemnización para el pasajero en caso de que la aerolínea extravié o dañe su equipaje. El Convenio de Montreal estipula en su artículo 22, que en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje, el transportista deberá compensar al pasajero con el pago de hasta 1000 derechos especiales de giro², lo cual equivale a \$25,280 pesos. Actualmente, la Ley de Aviación Civil en su artículo 62, estipula que la indemnización por pérdida o avería del equipaje facturado será de hasta 75 salarios mínimos, es decir, \$5,478 pesos, cifra bastante lejana a la considerada por el Convenio de Montreal y que definitivamente no corresponde con el valor real del equipaje del usuario.
- Que resulta urgente darle al sector mayor transparencia, para que el pasajero pueda tomar una decisión de compra de manera informada. Por ello también se propone que los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial entreguen mensualmente Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes e índices de

² Los Derechos Especiales de Giro son una divisa creada por el Fondo Monetario Internacional, un derecho equivale a \$25.28 pesos de acuerdo al tipo de cambio del 11 de marzo de 2016.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

reclamaciones a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para que esta última los haga públicos a través de sus plataformas de difusión, de manera accesible para el pasajero

- Que la iniciativa busca crear un catálogo de derechos del pasajero, por lo que además de los puntos ya expuestos, se retoman algunos postulados del Reglamento, con el fin por una parte de dotarlos de la misma fuerza que el resto de prerrogativas para garantizar su cumplimiento, y por otro, que el pasajero encuentre en un solo ordenamiento, de manera clara y eficaz, los principales derechos a los que debe tener acceso.

16. Con base en lo anterior, el diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila propone el siguiente proyecto de decreto:

Artículo Único. Se adicionan el artículo 2, fracción VIII bis, el artículo 49, se crea el artículo 49 bis, se modifica el artículo 52 y el párrafo segundo del artículo 62 y se adiciona un último párrafo al artículo 84 y la fracciones XIII, XIV y XV al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 2. Para los efectos de esta ley, se entenderá por:

...

IV Bis. Boleto. Documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.

VIII Bis. Pasajero: persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá ésta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.

...

Artículo 49. El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

El contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto, **el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos. Su formato** se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

La interpretación del contrato se sujetará a lo previsto en la presente ley, al reglamento, las normas oficiales mexicanas y las circulares obligatorias aplicables.

El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, el contrato, que se perfecciona con la compra del boleto, deberá cumplir con cuando menos los siguientes derechos del pasajero:

Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar al pasajero desde el primer momento el costo total del boleto impuestos incluidos.

II. El permisionario o concesionario podrá ofrecer servicios adicionales al pasajero, quien de manera informada, consciente y libre decidirá su aceptación. No podrán realizarse cargos adicionales que pretendan condicionar el transporte del pasajero al pago o a la contratación obligatoria de servicios no solicitados por el pasajero.

III. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo estipulado por el artículo 50 de la presente ley. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir el abordaje de personas con discapacidad.

IV. El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondientes.

V. 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 o mensajes de texto, 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

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

pasajero tan pronto tengan la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.

La Secretaría deberá supervisar que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

VI. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada trayecto particular, es decir, el transportista no podrá negarle el embarque a un tramo por no haber utilizado alguno de los vuelos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario o permisionario que hará uso de los trayectos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.

VII. El pasajero que así lo desee podrá realizar cambios en su itinerario o transferir su boleto a otra persona, cumpliendo con los requisitos administrativos que para ello solicite la aerolínea. En caso de que por el cambio o la reimpresión del boleto el concesionario o permisionario aplique algún cargo, éste en ningún caso podrá superar el veinte por ciento del valor total del boleto, siempre y cuando el pasajero dé aviso al concesionario o permisionario al menos cuatro horas previas a la salida de su vuelo.

VIII. En caso de que exista retraso en la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

A) Si la demora es mayor a dos horas desde la hora de salida programada en el boleto, el pasajero recibirá una indemnización equivalente a lo que resulte mayor entre diez Unidades de Medida y Actualización o el treinta por ciento del valor del boleto.

B) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero recibirá una indemnización equivalente a lo que resulte mayor entre veinte Unidades de Medida y Actualización o el sesenta por ciento del valor del boleto. Además, el concesionario o permisionario le proporcionará alimentos y bebidas o compensará el gasto de alimentación con dos Unidades de Medida y Actualización por pasajero.

C) Si la demora es mayor a seis horas el pasajero recibirá una indemnización equivalente a lo que resulte mayor entre treinta Unidades de Medida y Actualización o el noventa por ciento del valor del boleto. Además de alimentos y bebidas o de cinco Unidades de Medida y Actualización por pasajero para gastos de alimentos. En caso de que la demora sobrepase de las 23 horas tiempo local, se le deberá de proporcionar al pasajero hospedaje para pernoctar en algún hotel dentro del aeropuerto o

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

trasladarlo a algún hotel cercano y programar su salida en el próximo vuelo que esté disponible, a menos que el pasajero acepte de forma voluntaria continuar esperando. 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.

XI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste deberá compensar al pasajero con lo que sea mayor entre cuarenta Unidades de Medida y Actualización o el cien por ciento del valor del boleto. Además, 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.
- 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 pernoctar 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 del cual se denegó el embarque.

X. Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

XI. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje. Si lo comunica al proveedor del servicio hasta con veinticuatro horas de anticipación a la salida del vuelo, el concesionario o permisionario podrá retener hasta el diez por ciento del valor total del boleto por concepto de cargo por cancelación. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación, sin embargo, en ningún caso podrá retener más del veinte por ciento del valor total del boleto.

XII. El pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al usuario un pago adicional.

El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Además, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, cuyas dimensiones no podrán ser mayores a 55 centímetros de largo por 35 centímetros de ancho por 19 centímetros de alto y diez kilogramos de peso, siempre que por su naturaleza no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros.

XIII. El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en el presente artículo 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.

Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o compensaciones antes mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en el presente artículo será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno. En ningún caso, será posible el perdón, condonación o cualquier figura que implique el no pago de las indemnizaciones, compensaciones o sanciones establecidas en el presente artículo.

Artículo 49 Bis. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en esta sección, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Secretaría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.

El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.

En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Secretaría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 87 y 89 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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 pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

En los casos de las fracciones I y III 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 billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Artículo 62. Para los daños a pasajeros, el derecho a percibir indemnizaciones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, salvo por lo que se refiere al monto que será el triple de lo previsto en dicho artículo. Para la prelación en el pago de las indemnizaciones, se estará a lo dispuesto en el artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo.

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta **ochenta Unidades de Medida y Actualización**. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de **ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización**.

Artículo 84. La Secretaría verificará el cumplimiento de esta Ley, sus reglamentos y demás disposiciones aplicables. Para tal efecto, los concesionarios o permisionarios y, en el caso del servicio de transporte aéreo privado no comercial, los propietarios o poseedores de aeronaves, estarán obligados a permitir el acceso a los verificadores de la Secretaría a sus instalaciones, a transportarlos en sus equipos para que realicen sus funciones en términos de la presente Ley, su Reglamento y las disposiciones que al efecto expida la Secretaría y, en general, a otorgarles todas las facilidades para estos fines, así como a proporcionar a la Secretaría informes con los datos que permitan conocer de la operación y explotación de los servicios de transporte aéreo.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

...

Las personas físicas o morales que sean sujetos de verificación, cubrirán las cuotas que por este concepto se originen.

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a entregar mensualmente a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría publicará y dará seguimiento a la información presentada, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Artículo 87. Se les impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo las siguientes sanciones por:

...

XIII. Incumplir con el pago de indemnizaciones en favor del pasajero fijadas en la Sección Primera, capítulo XI de la presente ley, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización.

XIV. No contar con un módulo de atención al pasajero en las terminales en donde operen, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización.

XV. No entregar informes mensuales de su actividad a la Secretaría, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización.

...

Artículos Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. El Ejecutivo federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero. El Ejecutivo federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Decreto, para elaborar las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados.

Cuarto. Los permisionarios y concesionarios del servicio de transporte aéreo comercial contarán con un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para adecuar sus procedimientos con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas el mismo.

Quinto. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes en coordinación con los concesionarios y permisionarios, deberá realizar acciones de difusión a través de campañas de publicidad, para dar a conocer los alcances del presente decreto.

Sexto. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes deberá implementar un mecanismo público, eficaz y expedito que, en caso de que la salida de un vuelo se retrase o cancele, permita al pasajero conocer las causas y determine si es responsable de ellas el concesionario o permisionario.

17. En la exposición de motivos de la iniciativa presentada por la diputada Mirza

Gómez destacan, entre otros aspectos, los siguientes:

- Que la iniciativa tiene como objeto regular la sobreventa de boletos de las aerolíneas que operan en el territorio mexicano.
- Que de acuerdo con declaraciones del procurador federal del Consumidor (Profeco), Ernesto Nemer Álvarez, de enero a julio del año pasado la dependencia recibió mil 200 quejas en contra de las aerolíneas que operan en el país. Aeroméxico, Interjet, Volaris y VivaAerobús fueron las más denunciadas.
- Que entre los perjuicios ocasionados por las aerolíneas a los usuarios se encuentran principalmente las sobreventas de los vuelos, retrasos, cancelaciones, cobros extras o no respetar los precios anunciados (la Profeco falló a favor de usuarios en 90 por ciento de quejas contra aerolíneas). El titular de la Profeco informó que en el periodo del 12 de julio al 21 de agosto, se pudieron recuperar más de 8 millones de pesos en retribuciones que las aerolíneas pagaron a los afectados.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que la naturaleza jurídica del contrato de servicio de transporte aéreo es totalmente distinta al de un contrato de compraventa de carácter civil; pero es pertinente hacer una analogía respecto de los principios de seguridad jurídica establecidos en el código civil para la adquisición de un bien o de un derecho.
- Que los artículos 2269 y 2270 del Código Civil establecen de manera muy clara como uno de los principios fundamentales para dar certeza jurídica a los particulares la prohibición de venta de cosa ajena.
 - o **Artículo 2269.** Ninguno puede vender sino lo que es de su propiedad.
 - o **Artículo 2270.** La venta de cosa ajena es nula, y el vendedor es responsable de los daños y perjuicios si procede con dolo o mala fe; debiendo tenerse en cuenta lo que se dispone en el título relativo al Registro Público para los adquirentes de buena fe.
- Que si tales principios son aplicables para todos los mexicanos y todas las mexicanas, ¿por qué debemos hacer una excepción con las aerolíneas? Cuando una aerolínea expide un boleto de avión –acto que materializa la voluntad de las partes– donde se establecen fecha, hora, número de vuelo y precio del viaje, el concesionario se obliga –en virtud de los principios que rigen un contrato de compraventa– a respetar el lugar comprado por el usuario, en los términos y las condiciones que se indican en el boleto.
- Que la defensa de los consumidores es uno de los temas clave de la sociedad moderna e industrial en que vivimos, calificadas precisamente como “sociedad de consumo”, y el Estado debe ser el principal garante y responsable por la efectiva protección de los consumidores ante los abusos cometidos por las empresas que tienen en sus manos, la concesión del transporte aéreo.

18. Con base en lo anterior, la diputada Mirza Flores Gómez propone el siguiente proyecto de decreto:

Único. Se reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.

Artículo 52. Cuando se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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; o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

Por ningún motivo los concesionarios o permisionarios expedirán boletos en exceso de la capacidad disponible de la aeronave.

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

19. En la exposición de motivos de la iniciativa del diputado Castañeda Hoeflich, éste manifiesta, entre otros aspectos:

- Que en los últimos años las aerolíneas que operan en los diferentes aeropuertos de nuestro país, incrementaron las tarifas de los vuelos hasta en un 40 por ciento, aumentando también las denuncias y quejas por abusos cometidos por parte de las aerolíneas hacia los pasajeros, en razón de cancelación de vuelos, retrasos en los despegues, sobre venta de boletos, cambios de itinerario sin previo aviso, pérdida o robo de equipaje, entre otros.
- Que, en 2011, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) reportó 1,807 quejas, destacando como las principales que las empresas se negaron a entregar algún servicio, se negaron a hacer cambios o devoluciones o a regresar depósitos. La aerolínea con más quejas fue Volaris con 760, seguida por VivaAerobús con 554 y Aeroméxico con 493 reclamos.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- De acuerdo a datos de la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) del año 2000 a 2015, el crecimiento anual de las aerolíneas nacionales fue de un 4.1 por ciento, superando en un 2.9 por ciento a las extranjeras. A partir de una investigación realizada por esta institución, se encontró que existen efectos anticompetitivos por parte de las aerolíneas mexicanas.
- Que, de igual manera, la Cofece desde el año 2014, en un dictamen que se publicó en el Diario Oficial de la Federación, señaló que más de 115,000 vuelos no operaron conforme a los tiempos establecidos y asignados, llegando a la conclusión de se ubican más de 300 vuelos diarios fuera de su horario, además de que los horarios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se concentran en dos aerolíneas que controlan el 65 por ciento de los horarios.
- Que pese a las constantes fallas en el servicio, la industria aérea mexicana se encuentra en un crecimiento constante, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes reflejó que, en la última década, el número de personas que viajan en avión aumentó en un 68 por ciento, y para el 2015 el 1.8 por ciento de la población total del país se transporta por este medio. Adicionalmente, de acuerdo la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA), el número de pasajeros aéreos en México aumentará a un ritmo de 4.6 por ciento anual en los próximos 20 años.
- Que en el ámbito jurídico se contemplan diversos derechos a los que tienen acceso los pasajeros en caso de incumplimiento de contrato. Sin embargo, la naturaleza jurídica de los contratos en cualquiera de sus modalidades deben de existir términos y condiciones recíprocas; el mismo Código Civil Federal en su artículo 1794 deja claro que para que exista un contrato debe de existir el consentimiento y el objeto del contrato, y no deben de existir vicios en el consentimiento, como en este caso podría ser el de inducir al error al pasajero.
- Que existe otro vicio en el consentimiento en el contrato que otorgan las aerolíneas como es el dolo y la mala fe, ya que como lo establece el Código Civil Federal, en su artículo 1815: “Se entiende por dolo en los contratos, cualquiera sugestión o artificio que se emplee para inducir a error o mantener en él a alguno de los contratantes; y por mala fe, la disimulación del error de uno de los contratantes, una vez conocido.”

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que la sobreventa de boletos, conocida como *overbooking*, se podría equiparar al delito de fraude por sus elementos constitutivos, tal y como lo establece el Código Penal Federal en su artículo 386:
 - o **“Artículo 386.** Comete el delito de fraude el **que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla** se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido”
- Que las compensaciones que las aerolíneas mexicanas otorgan a los usuarios por haber causado daños en su equipaje, negar el abordaje o cancelar el vuelo son de las más bajas en comparación con otros países. Según la Ley de Aviación Civil la cantidad máxima que están obligadas las aerolíneas a pagar a los usuarios afectados son de 75 salarios mínimos, aproximadamente 5,478 pesos. Mientras tanto, en Europa las aerolíneas reintegran a los usuarios un máximo 1,220 euros y en Estados Unidos las compensaciones a los pasajeros tienen un límite de 3,400 dólares.
- Que otras de las faltas a las cuales incurren las compañías aéreas es en la publicidad engañosa que manejan en sus páginas web, en donde ofertan un precio al consumidor que no es el final, ya que en este monto no se incluyen los costos adicionales como tasas, cargos y comisiones; a su vez, las aerolíneas usualmente realizan cambios en horarios de los vuelos y sus precios sin previo aviso como fue mencionado con anterioridad, además de incluir en sus contratos cláusulas abusivas que vulneran los derechos de los usuarios, ya que su información no es clara y precisa.
- Que en la Ley Federal de Protección al Consumidor se establece:
 - o **Artículo 7.** Todo proveedor está obligado a informar y **respetar los precios, tarifas, garantías** , cantidades, calidades, medidas, **intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones** y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y **bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.**

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- o **Artículo 7 Bis.** El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

- o **Artículo 32.** La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, **deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas**, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere **características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.**

[...]

- o **Artículo 92 Bis.** - Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.
- o **Artículo 92 Ter.** La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. Para la determinación del **pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor**. La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

- Que la cancelación de vuelos, el aumento a las tarifas sin previo aviso, la sobreventa, el retraso en las salidas, los sobrecostos, la pérdida y daños del equipaje, la publicidad engañosa, la discriminación a los usuarios y en muchas ocasiones el trato inadecuado de los empleados contra los pasajeros, son prácticas vigentes en el actuar de las aerolíneas mexicanas que deben ser corregidas en beneficio de los usuarios.
- Que, mediante la presente iniciativa, Movimiento Ciudadano, propone lo siguiente:
 - o **Prohibir la sobre venta de boletos** , evitando las prácticas desleales que trasgreden las normas vigentes y los derechos de los usuarios.
 - o **Obligar a transparentar** condiciones, derechos y costos, mediante la exposición clara y concisa de esta información por parte de las aerolíneas.
 - o **Evitar la cancelación de los vuelos de última hora** sin previo aviso y por causas que sean imputables a los concesionarios o permisionarios.
 - o **Pagar o reintegrar el boleto por retrasos de manera inmediata** , de tal manera que en caso de que el pasajero opte por realizar su viaje con otra aerolínea, tenga los recursos y el tiempo necesario para realizar sus actividades.
 - o **Incrementar la compensación por daños o pérdida** total o parcial del equipaje, ya que en muchos casos ni siquiera cubre el 20 por ciento de lo que contenía el equipaje del pasajero, y a fin de armonizar nuestras disposiciones con las del resto de la comunidad internacional.
 - o **Establecer términos y condiciones que generen igualdad** de responsabilidades y obligaciones en los contratos de transporte aéreo, generando reciprocidad con los concesionarios o permisionarios y los usuarios.
 - o **Prohibir y sancionar cualquier práctica de discriminación** contra los usuarios por parte de las aerolíneas.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

20. En este sentido el diputado Castañeda Hoeflich propone el siguiente proyecto

de decreto:

Artículo Único. Se reforma el artículo 17, 48, el primer párrafo y la fracción I del artículo 52, el artículo 61 y 62, y se adiciona un segundo párrafo al artículo 48 y un último párrafo al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 17. [...]

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio, **asegurando las siguientes condiciones:**

I. Los concesionarios o permisionarios deberán garantizar en sus respectivos contratos de transporte las mejores condiciones en la prestación de servicios con calidad y eficiencia para los pasajeros;

II. Los concesionarios o permisionarios deberán estipular en sus contratos el precio, tarifas, términos, cargos extras, el procedimiento de las reservaciones, los costos de peso del equipaje desagregado por kilos, las compensaciones por la pérdida o daños del equipaje, así como la penalización a que están sujetos los mismos en casos de retrasos, cancelaciones y cambios de itinerario imputables al concesionario o permisionario;

III. Los concesionarios o permisionarios deberán exhibir de forma notoria y visible en sus oficinas o mostradores del aeropuerto los precios, debiendo incluir impuestos, comisiones o cualquier erogación de los servicios que prestan.

IV. Queda prohibido que los concesionarios o permisionarios obliguen a los usuarios a aceptar condiciones coercitivas, abusivas o a condicionar el servicio para respetar el originalmente contratado;

V. Los concesionarios o permisionarios deberán de exhibir de manera clara y visible en sus oficinas y mostradores del aeropuerto toda la información relativa a los derechos de los pasajeros;

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

VI. El concesionario o permisionario bajo ninguna circunstancia podrá negar el servicio o condicionarlo a los pasajeros por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas, por discapacidad o cualquier otro motivo.

Artículo 48. Los contratos de servicio de transporte aéreo podrán referirse a pasajeros, carga o correo.

Los concesionarios o permisionarios deberán exhibir de manera clara y sencilla en sus respectivas páginas electrónicas, en mostradores y oficinas los contratos de servicios de transporte aéreo de pasajeros, así como toda la información de los derechos de los usuarios.

Artículo 52. Cuando exista un retraso por más de una hora o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. Reintegrarle el **costo total** del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje **de manera inmediata** ;

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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, o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

[...]

Queda prohibida cualquier clase de práctica que implique la sobreventa de boletos. El concesionario o permisionario podrá expedir boletos cuando existan lugares disponibles porque el usuario canceló de manera expresa su viaje o no llegó en el tiempo asignado en el contrato.

Artículo 61. Los concesionarios o permisionarios de los servicios de transporte aéreo nacional, serán responsables por los daños causados a los pasajeros, **así como los daños o robos totales o parciales** a la carga y al equipaje en el transporte.

[...]

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

[...]

[...]

Artículo 62. [...]

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta **ochenta veces la Unidad de Medida y Actualización**. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será **de hasta ciento cincuenta veces la Unidad de Medida y Actualización**.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Una vez publicado el Decreto en el Diario Oficial las empresas de aeronáutica civil deberán de realizar los cambios en sus respectivos contratos en un lapso no mayor a 60 días.

21. En la exposición de motivos de su iniciativa, el diputado Daniel Torres Cantú expone, entre otros, los siguientes aspectos:

- La presente iniciativa tiene como objetivo complementar las nueve iniciativas que hasta el momento se encuentran en el seno de la Comisión de Transportes de esta honorable Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, mismas que tienen como objetivo mejorar las condiciones a las que se enfrentan los pasajeros desde la propia contratación del servicio de transporte de pasajeros.
- Las distintas iniciativas motivan incorporar un apartado de derechos mínimos que deben ser informados al pasajero a efecto de que pueda conocer los mecanismos y procedimientos que deben seguir frente a una contingencia que retrase o cancele el vuelo, o peor aún, la denegación de embarcar el avión debido a una sobreventa de boletos.
- La identificación del pasajero, su arribo al aeropuerto con tiempo suficiente para pasar los filtros de seguridad, las reglas de operación y ocupación dentro de las aeronaves, entre otros, son reglas básicas que debe conocer y seguir los pasajeros [...] Es por lo anterior que se propone adherir un nuevo artículo 49 Bis a la Ley de Aviación Civil con el objetivo de precisar las obligaciones básicas de los pasajeros.
- Se ha suscitado en las últimas semanas la acción por parte de la empresa Aeroméxico que hará el cobro de veinticinco dólares a los pasajeros de clase turista por la primera maleta

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

documentada para los vuelos desde y hacia Estados Unidos de América y Canadá, a partir del primer día del mes de febrero del presente año. La aerolínea argumenta este cobro en la necesidad de contrarrestar el impacto económico actual sobre las tarifas, así como alinear las prácticas económicas de la empresa con las tendencias internacionales.

- La propuesta consiste en estipular mediante la adición de una nueva fracción II, recorriendo la existente en su orden al artículo 51 de la Ley de Aviación Civil, la condición obligatoria de que los pasajeros que realicen un vuelo internacional con origen mexicano, tendrán derecho a llevar sin cargo alguno, una maleta de mano y un equipaje facturado, siempre que cumplan con las condiciones y características establecidas por la aerolínea.
- Las demoras o retrasos de un vuelo tienen distintas causas, entre las que destacan: El mal clima, cuestiones operativas del aeropuerto o las imputables a la aerolínea, lo que genera que indudablemente el pasajero llegará a destiempo a su lugar de destino sea de negocios o de turismo.
- La propuesta es la de adicionar un tercer párrafo al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, con el objetivo de establecer que un retraso de más de cinco horas a partir de la hora programada de salida del aeródromo imputable al concesionario o permisionario, se considerará como vuelo cancelado, dando paso a que el propio pasajero decida sobre las opciones es establece el mismo artículo 52 vigente.

22. Con base en lo anterior, el diputado Torres Cantú propone el siguiente proyecto de decreto:

Único. Se adiciona un artículo 49 Bis, una fracción segunda recurriendo la actual del artículo 51, y un último párrafo del artículo 52, todos de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 49 Bis. Los pasajeros del transporte aéreo tendrán las siguientes obligaciones:

I. Suministrar al permisionario o concesionario información veraz sobre sus datos personales. Tales datos deberán incluir al menos, nombre completo, documento original de identidad, dirección, domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del boleto de pasaje o de origen del viaje y el nombre, dirección y teléfono de una persona a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia. En caso de que la información proporcionada al permisionario o concesionario sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

II. Identificarse y presentar sus documentos oficiales de viaje cuando se lo solicite el permisionario o concesionario o las autoridades competentes en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, el permisionario o concesionario podrá denegar su embarque.

III. Presentarse en la puerta de embarque a la hora señalada por el concesionario o permisionario al momento de realizar la compra de boleto.

IV. Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o el permisionario o concesionario respectivo durante el embarque, el vuelo y el desembarque.

V. Ocupar el asiento que le sea asignado desde el momento de comprar el boleto, a menos que por un requerimiento justificado la tripulación le solicite ocupar otro, o que la misma se lo autorice.

VI. Acatar las instrucciones del permisionario o concesionario y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.

VII. Abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el orden público, la disciplina a bordo o en los aeropuertos, o que de cualquier otro modo implique molestias a los demás pasajeros, en caso de ir en contra con lo dispuesto en la presente fracción, el concesionario o permisionario tendrá la facultad de dar por cancelado el contrato de transporte aéreo.

VIII. Pagar la cantidad estipulada por el concesionario o permisionario por el exceso de equipaje que presente. En caso de ser necesario que éste sea transportado en otro vuelo, se le hará de su conocimiento antes de requerir el pago.

IX. Las demás que se establezcan en la presente Ley y demás ordenamientos.

Artículo 51. ...

Sólo cuando el servicio de transporte aéreo internacional tenga como punto de origen el territorio nacional, los pasajeros tendrán derecho a transportar sin cargo alguno una pieza de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza y dimensiones no disminuya la seguridad y la comodidad de los pasajeros; así como una pieza, maleta

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

o bulto de equipaje facturado de hasta veinticinco kilogramos, cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad mayor de veinte pasajeros.

...

Artículo 52. ...

...

Se considerará cancelado el vuelo cuando exista retraso de más de cinco horas a partir de la hora programada de salida del aeródromo imputable al concesionario o permisionario, por lo que el pasajero debe ser informado de las opciones con las que cuenta establecidas en el presente artículo.

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

23. En la exposición de motivos contenida en su iniciativa, el diputado Jonadab Martínez García expone, entre otros aspectos, los siguientes:

- Vuelos retrasados, sobreventa de boletos o falta de atenciones a personas con alguna discapacidad o de movilidad limitada (mujeres embarazadas, personas acompañadas con niños, personas de la tercera edad) son solo algunas de las deficiencias que contrastan con lo que debe de ser un modo de transporte de excelencia.
- Durante 2015 la Procuraduría Federal del Consumidor recibió 2005 quejas en el orden nacional, y durante los tres primeros meses de 2016, recibió 488 quejas. De lo anterior, en el 31% de los casos ha sido por no prestar el servicio adecuado, en el 28% por no cambiar el vuelo o devolver el importe pagado y en un 10% por negarse a pagar por la pérdida o deterioro del equipaje.
- El motivo de la presente iniciativa es mejorar el servicio que prestan las aerolíneas a los pasajeros del transporte aéreo, pero sobre todo tiene un especial interés en atender las necesidades humanitarias que requieren las personas con alguna discapacidad o movilidad limitada.
- Asimismo, es de gran importancia regular lo relativo a la obligación que tienen los permisionarios y concesionarios de asesorar debidamente a los usuarios respecto de todas las obligaciones y derechos a que se someten por el uso del servicio, es decir, el prestador

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

del servicio está obligado a proporcionar expresamente información suficiente al turista o viajero, sobre sus beneficios que le pueden resultar de la aceptación de las condiciones derivadas del contrato de transporte aéreo.

- Así lo han determinado el Poder Judicial de la Federación, a través de la siguiente [Tesis aislada]:
 - **Contratos de transporte aéreo de pasajeros y de intermediación de viajes.** No basta con que el cliente o usuario, vía internet, haya manifestado su conformidad sobre las condiciones y beneficios de éstos, al adquirir el boleto o billete de viaje, pues corresponde a los prestadores del servicio (demandadas) demostrar que los hicieron del conocimiento del actor y explicaron sus consecuencias, lo que no se cumple con la sola exhibición de aquéllos. (Registro: 2012021).

24. Con base en lo anterior, el diputado Martínez García presenta el siguiente proyecto de decreto.

Decreto por el que se adiciona una fracción IX, corriéndose las subsecuentes al artículo 2; se adiciona una fracción VI y una VII, corriéndose las subsecuentes al artículo 6; se reforma el párrafo tercero del artículo 33; se adiciona un párrafo tercero y un párrafo cuarto al artículo 49; se reforma y adiciona un segundo párrafo al artículo 50; todos de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I... a VIII...

IX. Personas con movilidad limitada : Toda persona cuyo desplazamiento se ve reducido por cualquier causa y a los que se les puede identificar por utilizar sillas de ruedas, andaderas, muletas, bastones o bien porque su desplazamiento es más lento o difícil y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

Artículo 6. ...

I.... a V. ...

VI. Expedir y aplicar la norma que establezca las especificaciones respecto de medidas, volumen y número de piezas del equipaje permitidos por vuelo a cada pasajero y que no pongan en riesgo la seguridad y comodidad de las personas.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

VII. Expedir las disposiciones administrativas necesarias para garantizar el acceso preferente de personas con alguna discapacidad o con movilidad limitada a todos los servicios administrativos y comerciales, con el objetivo de atenderlas de manera rápida, adecuada, eficaz y eficiente.

Artículo 33. ...

...

Los concesionarios y permisionarios deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar la atención preferente a las personas **con alguna discapacidad, así como a las personas con movilidad limitada, con la finalidad de que sean atendidas de manera rápida, adecuada, eficaz y eficiente.**

Artículo 49. ...

...

Es obligación de los concesionarios y permisionarios proporcionar expresamente información, orientación, consejos y explicaciones accesibles, oportunas, adecuadas y suficientes al pasajero, sobre todas las obligaciones y derechos a que se someten por el uso del servicio; en relación a tiempos, calidad, cantidad, modalidades y exigencias contemplados en el contrato de servicio de transporte aéreo, para evitar inconvenientes al pasajero, y brindarle seguridad, comodidad y tranquilidad.

En el caso de que alguna persona que se traslade a través del servicio de transporte aéreo este embarazada o viaje con un infante menor de dos años, los concesionarios y permisionarios tienen la obligación de garantizar la seguridad y comodidad de estos.

Artículo 50. En servicios de transporte aéreo nacional, los pasajeros tendrán derecho a transportar veinticinco kilogramos de equipaje sin cargo alguno, cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, el volumen y número de piezas del equipaje se establecerá en las normas oficiales mexicanas y disposiciones administrativas que al efecto expida la Secretaría. Los pasajeros con alguna discapacidad o **movilidad limitada** tendrán derecho a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dicho límites serán los fijados de conformidad con los tratados.

El pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

pasajeros, de conformidad con las normas oficiales mexicanas y las disposiciones correspondientes.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. El Ejecutivo federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 120 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en coordinación con las secretarías de estado y demás instituciones facultadas para tal efecto, deberán formular las Normas Oficiales Mexicanas relativas al contenido del presente decreto.

25. La diputada García Soberanes manifiesta en la exposición de motivos, entre otros, los siguientes:

- Una queja constante lo es, según estadísticas proporcionadas públicamente por la Procuraduría Federal del Consumidor, **la sobreventa de boletos de pasajero para un vuelo** (también llamada “overbooking” u “overselling”), al igual que la negativa de las diversas aerolíneas a devolver en su totalidad el valor del viaje o a pagar los gastos realizados por el cliente en razón de los inconvenientes causados por retrasos imputables a las empresas; por ejemplo, a que se les cubra alimentos y hospedaje a los consumidores.
- La sobreventa de pasaje, consiste en una práctica ventajosa, violatoria de derechos humanos y de toda norma de contratación comercial, mediante la cual las empresas de aeronavegación, venden dos y hasta tres veces la capacidad de pasajeros que pueden ir sentados en una aeronave, con la finalidad de asegurar que todos y cada uno de sus vuelos vayan cubiertos y así bajar sus costos, al no existir asientos vacíos en vuelos cuyos horarios no son populares.
- ... si se permite que las aerolíneas fijen el precio del pasaje, a cambio de que, entre otros, tomen en consideración la seguridad y calidad del servicio a prestar, resulta contrario a dichos propósitos, que se les permita la sobreventa; ya que tal práctica incide directamente en la seguridad y deviene en un decrecimiento de la calidad del servicio ofrecido, puesto

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

que no se cumpliría en sus términos al no viajar ni en el horario ofrecido ni en avión matriculado.

- Por desgracia, se insiste, tal y como se encuentra redactada actualmente la Ordenanza [el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil], no se garantiza al consumidor o cliente, que el servicio le será prestado en los términos contratados, ya que la propia ley permite una sobreventa del boletaje, puesto que sanciona levemente a los concesionarios en detrimento del comprador.
- Esta reforma, pone en un plano de igualdad a las partes contratantes. Por una parte, el comprador se encuentra obligado a pagar el precio que fue determinado por el concesionario y por la otra, el permisionario se encuentra obligado a prestar el servicio en la forma en que lo ofertó.
- Además, como toda norma perfecta, establece diversas sanciones en caso de incumplimiento. De igual forma, persigue consolidar y robustecer las que ya han sido presentadas en similar sentido.

26. Con base en lo anterior, la diputada García Soberanes propone el siguiente proyecto de Decreto:

Decreto que modifica el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo Único. Se modifica el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil cuyo contenido queda de la siguiente manera:

Artículo 52. Cuando se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario cuya consecuencia sea la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I a III...

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario además deberá cubrir, una indemnización al pasajero afectado que no podrá ser inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

El concesionario o permisionario, sólo podrá expedir o vender boletos en la misma cantidad que la ocupación máxima disponible de pasaje de la aeronave propuesta al momento de la contratación.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

El incumplimiento a cualquiera de los supuestos previstos en el presente artículo, trae como consecuencia, la pérdida de la concesión o permiso.

Artículo Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

27. En la exposición de motivos de la iniciativa que adiciona el artículo 17 de la Ley de aviación civil, la diputada Mirza Flores Gómez, argumenta, entre otros aspectos lo siguiente:

- Que en los términos del artículo 24, fracciones I a III, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Profeco tiene como atribuciones representar individualmente o en grupo los intereses de los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan
- La legisladora cita la Tesis Aislada XCVII/2015 y sostiene que la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ratificó que el derecho de protección al consumidor es un derecho humano y de acuerdo a una interpretación pro persona, en la revisión del amparo número 4241/2013, determinó que en efecto, la Profeco cuenta con legitimación activa para acudir a los órganos jurisdiccionales en defensa de los derechos de los consumidores, coincidiendo con los argumentos presentados por esta instancia.
- La legisladora hace referencia a la reunión de trabajo sostenida con la Procuraduría Federal del Consumidor con el objeto de fortalecer los derechos de los usuarios del transporte aéreo, en la cual la instancia manifestó su preocupación ante la laguna legal respecto de la legitimación activa de la Profeco para acudir a instancias jurisdiccionales y promover acciones diferentes a la reparación del daño por la vía civil para defender los intereses de los consumidores.
- Que presenta la iniciativa con el objeto de otorgar de forma expresa y precisa las facultades necesarias a la Procuraduría Federal del Consumidor para que esté legitimada para promover todas aquellas acciones que sean necesarias para proteger los intereses y derechos de los pasajeros de avión, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 28 Constitucional y adecuando la tesis emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Justicia de la Nación al caso concreto: la defensa y protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

28. Con base en la exposición de motivos la diputada Flores Gómez propone el siguiente proyecto de decreto:

Único. Se **adiciona** un último párrafo el artículo 17 de la Ley de Aviación Civil, para quedar de como sigue:

Artículo 17. En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros.

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio.

La Procuraduría Federal del Consumidor difundirá, garantizará y protegerá los derechos de los pasajeros de avión. Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos individuales o colectivos de los usuarios, la Procuraduría está legitimada y podrá interponer cualquier acción, recurso, trámite o gestión que proceda ante las autoridades jurisdiccionales y administrativas y ante los concesionarios o permisionarios, incluyendo las acciones colectivas de conformidad con lo dispuesto en el libro quinto del Código Civil.

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

29. En la presentación de su iniciativa con expediente 5965, la diputada expone, entre otros, los siguientes aspectos:

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que Cuando los consumidores exigen calidad más que cantidad se necesita un respaldo institucional que el Estado debe otorgar por medio de leyes e instituciones que protejan al ciudadano y sus intereses y derechos en su particularidad de consumidor.
- Que uno de los casos que motiva la iniciativa, deriva de los hechos que acontecen día a día en los aeropuertos de México y que resulta en menoscabo de los derechos de los usuarios. La diputada se refiere a que cuando se adquiere un boleto que da derecho al servicio de transportación aérea, el precio final del boleto está compuesto del precio por el servicio en sí mismo, más los impuestos y cargos extra. Por ejemplo, al precio base se le debe de sumar 16 por ciento correspondiente al IVA, así como la TUA (Tarifa de Uso de Aeropuerto), siendo ésta última, materia de la presente iniciativa.
- Que al momento de pagar el boleto también se paga la TUA. Si por alguna razón el pasajero no abordara el vuelo –previamente pagado– la lógica indica que tiene el derecho a que se le reintegre la TUA y el IVA causado por la tarifa. Por lo que el consumidor debería de, en primer lugar, tener el respaldo legal e institucional para exigir que se respete el derecho a la devolución de la TUA, y en segundo lugar, tener acceso a un medio por el cual se le devuelva dicha tarifa.
- Que en busca de este respaldo, propongo que se adicione el artículo 42 Bis de la Ley de Aviación Civil a fin de que... proporcionemos a los ciudadanos de las herramientas necesarias para hacer valer sus derechos. En este orden de ideas, propongo que el artículo adicionado otorgue el derecho al pasajero a que se le reintegren todas aquellas tarifas y los impuestos causados que sean cobradas por las aerolíneas distintas a las del precio base del servicio por concepto de “abordar una aeronave y para ello, usar las instalaciones aeroportuarias”, en caso de no actualizarse el supuesto contenido en la norma.
- El artículo propuesto dispone que la devolución de las tarifas cobradas podrá hacerse a través de medios electrónicos o con la sola exhibición del boleto o billete de pasaje; dejando a salvo los demás derechos de los pasajeros –que se deriven de la Ley de Aviación Civil, su reglamento, la Ley Federal de Derechos del Consumidor, y demás ordenamientos legales o administrativos–

30. Con base en lo anterior, la diputada propone el siguiente proyecto de decreto:

Único. Se adiciona el artículo 42 Bis a la Ley de Aviación Civil.

Artículo 42 Bis. Sin perjuicio de lo dispuesto en éste y otros ordenamientos, el pasajero tendrá derecho a que se le reintegre el costo de las tarifas establecidas por Secretaría de Hacienda y Crédito Público; que le hayan sido cobradas por abordar una aeronave de transporte aéreo al público en vuelo de salida y para ello use las instalaciones del aeropuerto, cuando éste por cualquier razón no haya abordado la aeronave.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

El reintegro se hará a través de los medios electrónicos correspondientes o con la exhibición del boleto al permisionario o concesionario.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Se derogan todas las disposiciones legislativas y administrativas contrarias a estas disposiciones.

Tercero. Los concesionarios o permisionarios, con opinión favorable de la Procuraduría Federal del Consumidor, en un plazo no mayor a 180 días a partir de la entrada en vigor del presente decreto, deberán habilitar en sus sitios de internet el procedimiento de devolución de tarifas

31. En la exposición de motivos de su iniciativa, el diputado Jorge López Martín señala, entre otros aspectos, lo siguiente:

- Que la iniciativa tiene como objetivo brindar seguridad física y económica a los pasajeros de las compañías aéreas, proteger los derechos que los usuarios adquieren al comprar un boleto de avión, asegurando así mismo que su inversión no sea trastocada por políticas injustas de las aerolíneas.
- Que la sobreventa (overselling, overbooking) consiste en la práctica por parte de las empresas de aeronavegación, de vender dos veces un porcentaje del pasaje con el fin de asegurarse una ganancia, evitando asientos vacíos en los vuelos, y alegando que un elevado número de usuarios reservan vuelos que finalmente no toman.
- Que la ley respalda que el usuario una vez adquiriendo su boleto para el traslado aéreo pueda contar con el servicio íntegro; a pesar de esto, la PROFECO con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores, asesora constantemente a los usuarios sobre todo en épocas vacacionales acerca de las obligaciones que las aerolíneas tienen cuando se presenta una situación de sobreventa de boletos.
- Que la ley vigente no resuelve la inquietud de los pasajeros para proteger las garantías que cuentan al comprar un boleto de avión en determinada fecha y hora, en beneficio de las ganancias de las compañías aéreas.
- Que la reforma que se presenta pretende ir más allá asegurando la compra del usuario en su boleto de avión y obligando a las compañías que prestan el servicio evitar la sobreventa en

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

perjuicio de los consumidores, acto que es fraudulento porque se obtiene lucro indebido a costa del pasajero.

- Que, asimismo, la iniciativa prevé adicionar una atribución a la Secretaría para que se cuente con una estadística básica completa y que sea pública en términos de aeronáutica y aviación que dé certeza de las condiciones en las que los pasajeros y los usuarios se transportan por medio aéreo en el país. El acceso a la información no es sólo un derecho que los usuarios tienen sino también una herramienta de transparencia de la gestión estatal.
- Que es imperioso establecer esta facultad por vía normativa que permita tener los suficientes insumos para establecer nuevas propuestas en materia de aviación civil y se amplíe el derecho a la información para los ciudadanos.

32. Con base en lo anterior, el diputado López Martín, propone el siguiente proyecto de decreto:

Artículo Único: Se adiciona el artículo 52 Bis y se adiciona un párrafo al artículo 84, de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 52 Bis: En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.

Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Artículo 84. ...

...

...

...

...

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a de manera semestral a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes,

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría publicará y dará seguimiento a la información presentada, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales

Transitorios

Primero: El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

III. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

1. La Comisión de Transportes con fundamento en el artículo 81, numeral 2, del Reglamento de la Cámara de Diputados considera pertinente atender en el presente dictamen las 16 iniciativas mencionadas debido a que refieren el mismo tema en estudio.
2. La comisión coincide con los diputados proponentes acerca de que la Ley de Aviación Civil vigente no reconoce los derechos a los cuales los pasajeros deben tener acceso, al ser una de las dos partes del contrato de transporte de pasajeros. La ley vigente tampoco contempla las compensaciones para los pasajeros, en el caso de que el prestador del servicio del transporte aéreo público no cumpla con los términos establecidos en el contrato, cuando el incumplimiento se deba a alguna causa imputable al mismo prestador.
3. A pesar de que el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil establece los derechos de los pasajeros del servicio al público del transporte aéreo, se considera, por una parte, que al pertenecer a la categoría de “derechos”, éstos deben ser elevados al rango de la Ley y no estar contenidos en el cuerpo de un reglamento. Por otra parte, se estima que lo señalado en el artículo 38 resulta al día de hoy insuficiente, dado el avance y evolución que ha tenido la industria aérea de transporte de pasajeros en México, en los últimos años,

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

tal como lo indican las mismas iniciativas. En este sentido, resulta necesario modificar la Ley de Aviación Civil, con los propósitos de brindar certeza jurídica a los pasajeros y de actualizar el marco legal mexicano conforme a las mejores prácticas internacionales y a los instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano hace parte.

4. En primer lugar esta dictaminadora considera conveniente agregar a la Ley de Aviación Civil la definición de “pasajero”. Lo anterior permitirá dar claridad al término constantemente utilizado en la Ley y dará lugar a la homologación de este término, por parte de los prestadores del servicio de transporte aéreo público, en el contrato de la prestación del servicio. Cabe señalar que actualmente las aerolíneas en el país manejan distintas definiciones del pasajero o usuario, lo que se presta a considerables diferencias en el cumplimiento del contrato del servicio.

Por tal motivo, resulta procedente agregar en el artículo 2 de la Ley una fracción VIII Bis (a efecto de respetar el orden alfabético) para establecer la definición del “pasajero” como la “persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá ésta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo”.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

5. Adicionalmente, se estima necesario agregar en el mismo artículo 2 de la Ley, la definición de *boleto* entendida como “documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.” Lo anterior se realiza teniendo en cuenta lo ya señalado en el artículo 49 de la ley (que indica que “el contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto”) y debido a que las iniciativas contemplan el establecimiento de compensaciones e indemnizaciones en relación al monto del boleto.

No se omite señalar que el mismo artículo 49 vigente establece que el formato del boleto (es decir, del contrato) debe estar sujeto a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente. Al respecto, esta Comisión advierte que dentro del Programa Nacional de Normalización 2016 –publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril del mismo año–, se tiene contemplado el Proyecto de Norma Oficial *Prácticas Comerciales-Elementos de información en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros*, el cual tiene entre sus objetivos el de establecer “los elementos de información que deben contener los documentos que se utilicen para formalizar la prestación de estos servicios dentro de la República Mexicana”. Sin embargo, este proyecto se encontraba programado

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

dentro de la Sección I.B.2 como parte de “Temas a ser iniciados y desarrollados como normas”, “Temas reprogramados”, “que no han sido publicados.” Para el del Programa Nacional de Normalización 2017, publicado en el DOF en febrero de ese año, el proyecto de norma pasó a la sección “Proyectos y temas a ser cancelados”, aún y cuando la Ley obliga a la SCT a emitir una norma. Esta condición de ausencia de la normatividad respectiva, refuerza la consideración de la Comisión de definir al “boleto” en el cuerpo de la ley, el cual brindará sustento legal a la normatividad que está en proceso de ser elaborada.

6. Si bien las iniciativas proponen la modificación de distintos artículos para establecer el catálogo de derechos de los pasajeros, los diputados de esta Comisión consideramos viable la creación de un Capítulo X Bis (que consta de 5 artículos), con el título *De los derechos y obligaciones de los pasajeros*, a efecto de establecer un apartado específico en la ley, y teniendo en cuenta la iniciativa del diputado Torres Cantú. De esta manera, el establecimiento de los derechos de los pasajeros en este ordenamiento implicaría los términos mínimos que está obligado a cumplir el prestador del servicio y que deben ser irrenunciables para el pasajero.

De reformarse o agregarse otro artículo, como el 18 bis o el 17 (según se propone en dos de las iniciativas), se generaría una inconsistencia en el orden original de la legislación. Lo

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

anterior, debido a que se insertarían en el capítulo IV, referente al servicio del transporte aéreo en general, el cual incluye, entre otros, al transporte de pasajeros, al de carga o al de correo.

7. La relación entre la aerolínea y el pasajero inicia con la adquisición del boleto del servicio. Por lo tanto, resulta importante que la parte que pagará por el mismo tenga la información completa desde el inicio de la transacción, acerca del precio total del servicio a adquirir. Los legisladores que dictaminamos tenemos en cuenta que al día de hoy buena parte de este tipo de transacciones las realiza directamente el interesado a través de internet y que a fin de que tenga certeza al momento de la compra, el precio final a pagar debe aparecer desde el principio, incluyendo los impuestos a los que haya lugar.

A esta obligación de mostrar el precio del boleto debe acompañarla la prohibición para las aerolíneas a realizar cargos adicionales por acciones inherentes al servicio prestado, tales como el orden de abordaje o la selección de asientos. Con base en lo anterior, los integrantes de la Comisión de Transportes consideramos que es de aprobarse la obligación, por parte de los prestadores del servicio, a mostrar el precio total del boleto, incluyendo impuestos, y la prohibición al cobro de servicios adicionales que sean inherentes al servicio y que de algún modo puedan condicionar el transporte del pasajero.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

8. Esta dictaminadora estima procedente garantizar el servicio público del transporte aéreo para personas con discapacidad, a través del establecimiento obligatorio, por parte de los prestadores del servicio, de mecanismos específicos que permitan el acceso al servicio a personas con discapacidad y de la prohibición del cobro de cargos adicionales para permitir su abordaje. De esta manera, se estará tomando una medida pública que prevenga la discriminación por parte de las aerolíneas. Esta modificación, a su vez, adecuaría la Ley de Aviación a lo establecido en la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad y con tratados internacionales como la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En este sentido, con el fin de preservar la coherencia de la organización del articulado de la ley, se considera necesario derogar el contenido del actual Artículo 50 para trasladarlo como un Artículo 94 (dentro del nuevo capítulo que este proyecto de decreto crea), pues en él se reconoce el derecho de los pasajeros con alguna discapacidad a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis o cualquier otro instrumento del que el pasajero haga uso.

Esta dictaminadora reconoce la propuesta de la diputada Ortega Pacheco de establecer como derecho el “ser tratado con respeto y no ser objeto de discriminación por origen étnico

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

o nacional, el género, la edad”, etcétera. No obstante, no considera pertinente agregarla al texto del proyecto de decreto dado que lo propuesto por la legisladora se encuentra ya plasmado en el último párrafo del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el cual se lee: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”.

9. Esta dictaminadora reconoce que, al día de hoy, algunas líneas aéreas llevan a cabo la práctica de cancelar un vuelo de regreso o de conexión cuando el pasajero no se presentó en el primer vuelo o en alguno de los trayectos individuales del viaje total. Reconoce, igualmente, que esta práctica se lleva a cabo porque no existe disposición vigente que la prohíba o la regule, pero no por ello es justificable.

Para esta dictaminadora a la compra de un boleto del transporte aéreo corresponde el derecho del pasajero a que le sea respetado el servicio adquirido. Lo anterior se relaciona especialmente con los “vuelos redondos” o con conexión. Por lo tanto, se coincide con que el pasajero tiene el derecho de utilizar cualquier trayecto particular, del total de trayectos

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

que comprenda el viaje comprado, aún y cuando no haga uso de alguno de los trayectos particulares. Asimismo, concuerda y valora lo señalado en la *exposición de motivos* de la iniciativa del diputado Rodríguez Dávila cuando advierte que la garantía de este derecho representa la prohibición a la posibilidad de la aerolínea de lucrar dos veces en relación al mismo boleto. No obstante, se establece en el proyecto del decreto que el pasajero deberá informar a la aerolínea, en un lapso de 24 horas a partir de la hora de salida del trayecto no utilizado, que usará el o los trayectos siguientes.

También se estima necesario reconocer el derecho del pasajero a solicitar la devolución del monto del precio del boleto, en caso de que decida no efectuar el viaje. Este supuesto será posible siempre y cuando el pasajero lo haga del conocimiento de la aerolínea dentro de las 24 horas posteriores a la compra del boleto. Lo anterior, con el propósito de permitir a los permisionarios o concesionarios tiempo suficiente para vender de nueva cuenta los asientos que hayan sido cancelados en estos términos.

10. Los retrasos de los vuelos del transporte público pueden deberse a las condiciones meteorológicas (u otra causa de fuerza mayor), a causas imputables a la aerolínea o bien, a casusas responsabilidad de la administración aeroportuaria. Esta dictaminadora estima procedente legislar a efecto de reconocer el derecho del pasajero a recibir una

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

indemnización en caso de retrasos, cuya causa sea imputable al prestador del servicio de transporte, dado que implica un incumplimiento en el contrato suscrito por ambas partes. Supuesto que tampoco se encuentra regulado en la legislación vigente. Se reconoce, asimismo, que una modificación a la ley en este sentido se ajustaría –tal como lo señala la diputada Ortega Pacheco– a lo estipulado por el artículo 92 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que señala: “Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley”. Sin embargo, por tratarse el del transporte aéreo de pasajeros de un servicio público, se considera necesario una regulación específica.

Las iniciativas turnadas a esta Comisión de Transportes, abordadas por este dictamen, buscan regular las indemnizaciones de los pasajeros, en caso de retraso por responsabilidad de la aerolínea, de distintos modos. Señalamos dos ejemplos: la diputada Ivonne Aracelly Ortega Pacheco propone agrupar en una misma fracción del catálogo de derechos los supuestos de “denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelo”, para los cuales la aerolínea debe ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible, servicio de comunicación, alimentos, alojamiento de hotel y, para este último, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto. Igualmente, propone adicionar un Artículo 52 Bis a efecto de

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

establecer que la aerolínea debe reintegrar de forma inmediata el precio del boleto al pasajero, ofrecerle transporte sustituto en el primer vuelo disponible o bien transportarlo en fecha posterior que convenga al mismo pasajero. Por último, busca que, en caso de que el pasajero no acepte el transporte sustituto, la aerolínea le otorgue una indemnización “que no será menor al cien por ciento”.

La propuesta del diputado Juan Manuel Cavazos Balderas, en relación a la regulación de las compensaciones en caso de retrasos imputables a las aerolíneas considera asimismo añadir a la ley un artículo 52 Bis, en los siguientes términos:

Artículo 52 Bis.

Cuando acontezca un retraso imputable a la aerolínea, incurra de nuevo en la sobreventa de boletos o se cancele con anticipación el boleto, deberá:

I. Subsanan al cliente con el 20 por ciento del costo del boleto pagado por cada 30 minutos de retraso. Los próximos 30 minutos reembolsará el 50 por ciento. Acumulados ciento veinte minutos el viaje será gratuito.

II. Se sancionará con 30 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando, una vez cerrada la puerta de la aeronave, se deje al cliente esperando en su interior por más de 30 minutos.

III. Se sancionará con el equivalente a 60 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando se incurra de nuevo en la sobreventa de boletos.

IV. Se devolverá al cliente en su totalidad el importe del boleto, cuando cancele con una anticipación de seis horas como mínimo, sin cargo alguno

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Teniendo en cuenta la intención y el interés de los legisladores proponentes respecto de las compensaciones hacia los pasajeros, en caso de retrasos de los vuelos, esta Comisión estima necesario regularlas, considerando siempre la proporcionalidad de las mismas y las prácticas internacionales. Con base en lo anterior, proponemos estipular en el proyecto de decreto los tipos de compensación, de acuerdo al tiempo de retraso que presenten los vuelos, para que se asignen como a continuación se señala:

- Mayor a una hora y menor a cuatro: de acuerdo a las políticas de compensación que cada aerolínea estipule. Dichas políticas, que serán públicas, deberán ser registradas ante la SCT y la PROFECO semestralmente.
- Mayor a cuatro horas: el pasajero será indemnizado en los términos de una cancelación de vuelo.

11. En un sentido similar, esta dictaminadora estima necesario establecer compensaciones para cancelaciones de vuelos que ocurran por causas imputables a los concesionarios o permisionario, distinguiendo esta práctica de los retrasos y la sobreventa. Por este motivo considera pertinente establecer que en caso de cancelación que el pasajero sea compensado con el 25% del valor del boleto. Adicionalmente deberá poner a elección del pasajero: la reintegración del boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

ofrecerle transporte sustituto (y acceso a llamadas y hospedaje en caso de que se requiera) o bien transporte en fecha posterior, convenida por ambas partes.

12. Otra de las prácticas que causa inconformidad en los pasajeros es la de la sobreventa de boletos. Esta situación puede verse reflejada en la mayor parte de iniciativas que aquí se dictaminan, ya que algunas de ellas proponen prohibirla y otras establecer sanciones y/o compensaciones en caso de que el prestador del servicio incurra en esta práctica.

Como bien señalan los diputados proponentes, la sobreventa se encuentra regulada en el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil vigente. En este artículo se señala:

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

- I.** Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;
- II.** Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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, o
- III.** Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

En los casos de las fracciones I y III 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 billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Como puede observarse, la legislación contempla para la sobreventa o la cancelación (por causas imputable a las aerolíneas) la reintegración del precio del boleto, el ofrecimiento de transporte sustituto (más servicios de comunicación, refrigerio y alojamiento en hotel) o el transporte en una fecha posterior. Asimismo, obliga al concesionario o permisionario a cubrir una compensación del 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

Los legisladores que integramos la Comisión de Transportes consideramos que no es procedente modificar la Legislación vigente para prohibir la sobreventa. En primer lugar, porque la Ley de Aviación Civil ya contempla distintas formas de compensar al pasajero que no hayan logrado embarcar como consecuencia de la sobreventa. En segundo lugar, porque la de la sobreventa es una práctica generalizada a nivel internacional. De prohibirla en el país, dejaría en franca desventaja competitiva a las aerolíneas que aquí operen, en comparación con otras partes del mundo, y representaría un incremento en los precios de los boletos. De acuerdo con datos de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) y la Cámara Nacional de Aerotransportes (Canaero), la práctica de la sobreventa afecta anualmente a tan solo 0.10% de los pasajeros transportados a nivel mundial y al 0.20 %, a nivel nacional. Estas cifras deben compararse con el 10% de

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

los pasajeros realiza cambios a su itinerario, a nivel internacional, y en el caso nacional 7.94% realiza cambios a sus itinerarios y 4.71% no se presenta a su vuelo.

No obstante, esta Comisión considera necesario modificar el artículo 52 de la Ley con el fin de eliminar de este ordenamiento el supuesto de la cancelación del vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario. Esta modificación tiene el propósito de determinar de forma separada indemnizaciones a favor del pasajero, que sean específicas para los casos de cancelación de los vuelos. Tales indemnizaciones se establecerán dentro de las adiciones contenidas en el nuevo capítulo y así reconocerlas como uno más de los derechos de los pasajeros.

De este modo, con la modificación que esta Comisión considera necesaria para armonizar la legislación con la iniciativa, el artículo 52 quedará de la siguiente manera:

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave ~~o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario,~~ que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

...

...

...

...

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Asimismo, esta dictaminadora considera pertinente agregar un Artículo 52 Bis, en el cual se determine que, en caso de sobreventa, los prestadores de servicio deban solicitar voluntarios que renuncien al embarque (a cambio de otros beneficios) y se establezca un criterio en la prioridad de abordaje, para estos casos.

13. Una reforma que busque reconocer los derechos de los pasajeros debe necesariamente garantizar que los pasajeros puedan contar con información suficiente sobre aspectos de calidad y eficiencia, con el propósito de tener elementos que le permitan comparar opciones y tomar una decisión al momento de contratar el servicio. En este sentido, esta dictaminadora considera oportuno establecer en la LAC la obligación, por parte de las aerolíneas, de proporcionar información a la SCT (estadísticas, índices de reclamaciones, reportes etc.). Adicionalmente, esta información deberá ser publicada por la SCT, conforme a la normatividad nacional de transparencia y protección de datos personales.

14. Para hacer efectivos los derechos de los pasajeros, quienes dictaminados consideramos procedente establecer sanciones a los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros que infrinjan los derechos que el proyecto de decreto que aquí se presenta busca reconocer. Para lo anterior, se adicionan tres fracciones al artículo 87 de la LAC.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

15. Asimismo, se estima viable definir como un derecho que el pasajero pueda viajar con hasta 25 kilogramos de equipaje, como actualmente lo contempla el reglamento de la LAC y permitir a los permisionarios o concesionarios el cobro de equipaje extra. Adicionalmente, considera oportuno establecer el peso (10 kilogramos) y las medidas del equipaje de mano que puede llevar consigo un pasajero, de acuerdo a los estándares determinados por la IATA y las prácticas de varias de las líneas aéreas. De esta manera se homologarían las prácticas de los vuelos nacionales y se prevendría la determinación discrecional de medidas y cobros por equipaje de mano, por parte de cada aerolínea.

16. Es importante señalar que esta dictaminadora considera necesario añadir al proyecto de decreto la facultad de la SCT de poder establecer convenios con la Procuraduría Federal del Consumidor para coordinar tareas de supervisión y de protección de los derechos de los pasajeros. Lo anterior, debido a que la PROFECO es una institución que en los hechos ha llevado durante años la labor de la protección de los usuarios de las líneas aéreas y, por tanto, cuenta con una amplia experiencia en el ramo. De este modo, se aprovecharían de mejor manera los recursos humanos y materiales de ambas dependencias.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

17. Esta Comisión considera que el ente apropiado para darle seguimiento a la promoción, protección y vigilancia de los derechos del pasajero, es la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que dicho organismo público ya se encuentra consolidado como institución garante de los derechos del consumidor, tal como lo señala la diputada Mirza Flores Gómez.

De acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría está facultada para regular la relación entre consumidores y proveedores en la adquisición de cualquier tipo de bienes, productos o servicios. Las únicas excepciones se encuentran previstas en el artículo 5º la propia Ley, y se trata de los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, de los servicios que presten las sociedades de información crediticia y de aquellos servicios prestados por instituciones y organizaciones regulados por las leyes financieras.

Por otra parte, no existiría ningún conflicto de atribuciones entre la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Procuraduría, dependencia de la Secretaría de Economía. De acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, entre las facultades de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes respecto al servicio público de transporte aéreo, se encuentran únicamente las de regular y vigilar el

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

funcionamiento y operación de sus concesionarios o permisionarios. El único ámbito que podrá vigilar y sancionar la Procuraduría es la relación de los concesionarios o permisionarios con sus pasajeros, entendiéndolos como consumidores de un servicio específico.

Con la reforma que este dictamen propone, las sanciones a los prestadores del servicio público de transporte aéreo funcionarían de manera análoga a como actualmente opera el sector de telecomunicaciones y radiodifusión. En su artículo 297, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión estipula que las infracciones cometidas a los derechos de los usuarios de dichos servicios serán sancionadas por la Procuraduría, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dejando al Instituto Federal de Telecomunicaciones la vigilancia del funcionamiento y operación del sector en aspectos de índole más técnico.

En este sentido, esta Comisión de Transportes adicionar dos artículos: un artículo 42 Bis, dentro del capítulo *De las tarifas*, a efecto de garantizar el respeto a las tarifas; y un artículo 96 en el que se establece que las infracciones a los derechos de los pasajeros serán sancionadas por la PROFECO, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

18. Esta dictaminadora considera que no es de aprobarse la propuesta de modificación a la Ley de Aeropuertos, en materia de designación de horarios de aterrizaje y despegue, por los siguientes motivos:

- a. Los nuevos aspectos que propone adicionar, sobre los cuales puede emitir recomendaciones el comité de operación y horarios, se encuentran contemplados en fracción III del artículo 62 de la Ley Vigente, el cual señala de forma general: “la **asignación de horarios de operación**, áreas, posiciones de contacto y remotas, itinerarios y de espacios **dentro del aeropuerto**, de acuerdo a los criterios establecidos”.
- b. En relación al artículo 63, la propuesta de modificación es poco clara y puede dar lugar a ambigüedades en la legislación. Sobre todo, porque contradiría a las fracciones XIII, XIV y XV del artículo 12 de la Ley Federal de Competencia Económica (que la misma iniciativa cita), las cuales establecen que la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) podrá emitir opiniones cuando lo “considere pertinente o a petición del Ejecutivo Federal, o por conducto de la Secretaría, o de alguna de las Cámaras del Congreso de la Unión”. Fijar una obligación bianual, como sugieren los proponentes, además de producir una antinomia entre ambas leyes, podría limitar el margen de emitir opiniones de la Cofece cuando lo considere pertinente.

Por las consideraciones expuestas y fundamentado en la fracción II de artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los artículos 39 y 45 párrafo sexto, inciso f) de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y los Artículos 81, 82, 84 y 85 del Reglamento de la Cámara de Diputados, los Diputados

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

integrantes de la Comisión de Transportes, sometemos a consideración del Pleno de esta

Honorable Asamblea el siguiente proyecto de:

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

ÚNICO.- Se reforman: el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87, todos de la Ley de Aviación Civil para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I. a IV....

IV Bis. Boleto: documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo tarifas, impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

V. a VIII....

VIII Bis. Pasajero: persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.

VIII Ter. Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

IX. a XVIII...

Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:

- I.** Debe apegarse a los términos derivados de la concesión o permiso y contener explícitamente las reglas de aplicación, o condiciones y restricciones que comprende la oferta, así como la vigencia de las mismas, y
- II.** La información y publicidad relacionada con las tarifas deberán ser exactas, veraces, comprobables y claras, que no induzca al error o confusión al pasajero por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenten.

Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

La violación a este artículo se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Capítulo X Bis De los derechos y las obligaciones de los pasajeros

Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con cuando menos los siguientes derechos del pasajero:

- I.** Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por los concesionarios o permisionarios. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis 1 de la presente ley. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir el abordaje de personas con discapacidad.
- II.** El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondiente. Únicamente en este caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.
- 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.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

La Secretaría supervisará que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

- IV. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular, es decir, el concesionario o permisionario no podrá negarle el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario o permisionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.
- V. En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, 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.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría 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 a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

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.

VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, 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.
- 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 del 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.

VII. Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.

IX. Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al pasajero un pago adicional.

El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Además, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros. El permisionario o concesionario podrá solicitar al pasajero un pago por peso y dimensiones adicionales del equipaje de mano, pero no podrá realizar cobros por pesos y dimensiones menores a los establecidos en este párrafo.

Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.

- X. El pasajero tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. Los permisionarios y concesionarios deberán informar al pasajero, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como los derechos de los pasajeros.

El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en la presente Ley 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.

Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

compensaciones mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en la presente ley será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno. En ningún caso, será posible el perdón, condonación o cualquier figura que implique el no pago de las indemnizaciones, compensaciones o sanciones establecidas en la presente Ley.

En caso de que el pasajero decida viajar sin equipaje, el concesionario o permisionario podrá ofertar una tarifa preferencial en beneficio del pasajero.

Artículo 47 Bis 1. Los pasajeros con alguna discapacidad tendrán derecho a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los Tratados.

Los permisionarios o concesionarios deberán informar las medidas de seguridad operacional de forma clara y precisa como parte de los términos y condiciones del contrato.

Artículo 47 Bis 2. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.

El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.

En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Secretaría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis 3 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Artículo 47 Bis 3. La Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, sancionará las infracciones a los derechos de los pasajeros, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 47 Bis 4. Los pasajeros deberán:

- I.** Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto;
- II.** Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto;
- III.** Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes;
- IV.** Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto, y
- V.** Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.

Artículo 49. ...

El contrato, que se perfecciona con la compra del boleto, deberá constar en un billete de pasaje, **el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos. Su formato** se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

La interpretación del contrato se sujetará a lo previsto en la presente Ley, al reglamento, la Ley Federal de Protección al Consumidor, las normas oficiales mexicanas y las circulares obligatorias aplicables.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, impuestos incluidos.

El permisionario o concesionario podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra. Sin embargo, no podrá realizar cargos que pretendan condicionar la compra del boleto a la contratación obligatoria de servicios adicionales.

Artículo 50. El transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros será efectuado por el concesionario o permisionario observando en todo momento un trato humanitario. Se entenderá como trato humanitario el conjunto de medidas que buscan disminuir la tensión, el sufrimiento, el dolor y la producción de traumatismos durante la movilización de los animales.

Las características de los mecanismos para el transporte de animales, así como los procedimientos para su realización, serán fijadas por el reglamento y la norma oficial mexicana correspondiente.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. a III. ...

...

Artículo 52 Bis. En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Artículo 62. ...

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta **ochenta Unidades de Medida y Actualización**. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de **ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización**.

Artículo 84. ...

...

...

...

...

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a entregar mensualmente a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría dará seguimiento a la información presentada y la publicará trimestralmente, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Artículo 87. ...

I. a X. ...

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- XI.** No proporcionar la información que le solicite la Secretaría, en los plazos fijados por ésta, multa de trescientos a tres mil **Unidades de Medida y Actualización;**
- XII.** No sujetarse a los itinerarios, frecuencias de vuelo y horarios autorizados, multa de doscientos a un mil **Unidades de Medida y Actualización;**
- XIII.** Incumplir con lo señalado en el artículo 49 de la presente Ley, multa de tres mil a cinco mil **Unidades de Medida y Actualización, y**
- XIV.** No entregar mensualmente a la Secretaría la información señalada en el artículo 84, multa de tres mil a cinco mil **Unidades de Medida y Actualización.**

Transitorios

Primero.- El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para elaborar las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados y adicionados.

Cuarto.- Los permisionarios y concesionarios del servicio de transporte aéreo comercial en un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, adecuarán sus procedimientos con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas el mismo.

Quinto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, sin modificación al presupuesto del año corriente, y en coordinación con los concesionarios y permisionarios, deberá realizar acciones de difusión a través de campañas de publicidad, para dar a conocer los alcances del presente Decreto.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Sexto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes deberá implementar, en un plazo de hasta 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, un mecanismo público, eficaz y expedito que, en caso de que la salida de un vuelo se retrase o cancele, permita al pasajero conocer las causas y determine si es responsable de ellas el concesionario o permisionario.

Séptimo.- Los permisionarios o concesionarios deberán registrar las políticas de compensación señaladas en la fracción V, inciso a), del artículo 47 Bis, en un plazo de hasta 90 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO DE SAN LÁZARO, CIUDAD DE MÉXICO, A LOS 21 DIAS DEL MES DE MARZO DE 2017.

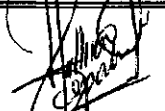


CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DÉCIMA SEPTIMA REUNIÓN ORDINARIA 21 DE MARZO DE 2017.

NOMBRE		A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. ALFREDO JAVIER RODRÍGUEZ DÁVILA			
PRESIDENTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
	DIP. JOSÉ LUIS OROZCO SÁNCHEZ ALDANA			
SECRETARIO	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. JOSÉ LORENZO RIVERA SOSA			
SECRETARIO	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. FRANCISCO LAURO ROJAS SAN ROMÁN			
SECRETARIO	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. DANIEL TORRES CANTÚ			
SECRETARIO	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. LILLIAN ZEPAHUA GARCÍA			
SECRETARIA	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. JORGE LÓPEZ MARTÍN			
SECRETARIO	GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
	DIP. ARTURO SANTANA ALFARO			
SECRETARIO	GRUPO PARLAMENTARIO PRD.			
	DIP. JUAN MANUEL CELIS AGUIRRE			
SECRETARIA	GRUPO PARLAMENTARIO PVEM.			
	DIP. CONCEPCIÓN VILLA GONZÁLEZ			
SECRETARIA	GRUPO PARLAMENTARIO MORENA.			

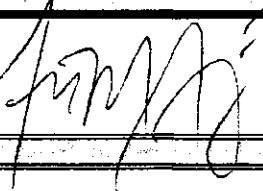
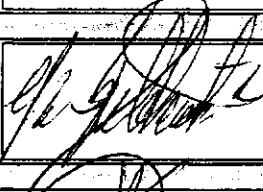
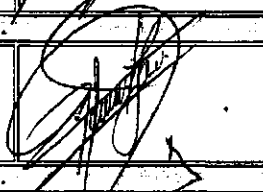
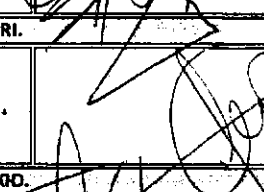
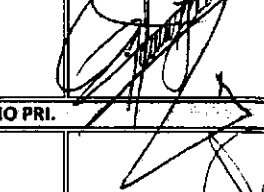
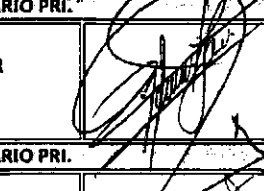
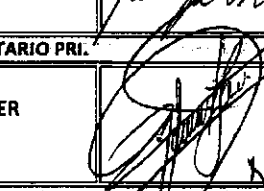
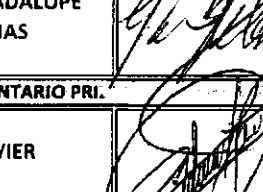


CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DÉCIMA SEPTIMA REUNIÓN ORDINARIA 21 DE MARZO DE 2017.

	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. JONADAS MARTÍNEZ GARCÍA			
SECRETARIO	GRUPO PARLAMENTARIO MC.			
	DIP. CYNTHIA GISSEL GARCÍA SOBERANES			
SECRETARIA	GRUPO PARLAMENTARIO PES.			
	DIP. MARÍA GUADALUPE ALCANTARA ROJAS			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. HÉCTOR JAVIER ÁLVAREZ ORTIZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. TANIA VICTORIA ARGÜJO HERRERA			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PBD.			
	DIP. JOSÉ ERANDI BERMÚDEZ MÉNDEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
	DIP. OMAR NOÉ BERNARDINO VARGAS	 CON RESERVA Nº 43		
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PVEM.			
	DIP. VITALICO CÁNDIDO COHETO MARTÍNEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. PEDRO LUIS CORONADO AYARZAGOITIA			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. MARÍA ANTONIA CÁRDENAS MARISCAL			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO MORENA.			

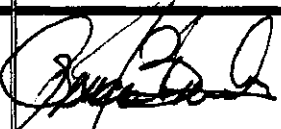
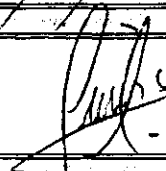
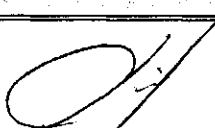
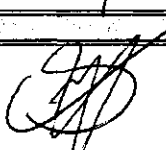


CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DÉCIMA SEPTIMA REUNIÓN ORDINARIA 21 DE MARZO DE 2017.

NOMBRE		A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. MARÍA CRISTINA TERESA GARCÍA BRAVO			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRD			
	DIP. PEDRO GARZA TREVINO			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
	DIP. ALEJANDRA GUTIÉRREZ CAMPOS			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
	DIP. ELIAS OCTAVIO IÑIGUEZ MEJÍA			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
	DIP. MARIO MACHUCA SÁNCHEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PVEM.			
	DIP. ADRIANA DEL PILAR ORTÍZ LANZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. CHRISTIAN JOAQUÍN SÁNCHEZ SÁNCHEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, LXIII Legislatura**Junta de Coordinación Política**

Diputados: Francisco Martínez Neri, presidente, PRD; César Camacho Quiroz, PRI; Marko Antonio Cortés Mendoza, PAN; Jesús Sesma Suárez, PVEM; Norma Rocío Nahle García, MORENA; José Clemente Castañeda Hoeflich, MOVIMIENTO CIUDADANO; Luis Alfredo Valles Mendoza, NUEVA ALIANZA; Alejandro González Murillo, PES.

Mesa Directiva

Diputados: María Guadalupe Murguía Gutiérrez, presidenta; vicepresidentes, Edmundo Javier Bolaños Aguilar, PAN; Gloria Himelda Félix Niebla, PRI; Jerónimo Alejandro Ojeda Anguiano, PRD; Sharon María Teresa Cuenca Ayala, PVEM; secretarios, Raúl Domínguez Rex, PRI; Alejandra Noemí Reynoso Sánchez, PAN; Isaura Ivanova Pool Pech, PRD; Andrés Fernández del Valle Laisequilla, PVEM; Ernestina Godoy Ramos, MORENA; Verónica Delgadillo García, MOVIMIENTO CIUDADANO; María Eugenia Ocampo Bedolla, NUEVA ALIANZA; Ana Guadalupe Perea Santos, PES.

Secretaría General**Secretaría de Servicios Parlamentarios****Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados**

Director: Juan Luis Concheiro Bórquez, **Edición:** Casimiro Femat Saldívar, Ricardo Águila Sánchez, Antonio Mariscal Pioquinto.

Apoyo Documental: Dirección General de Proceso Legislativo. **Domicilio:** Avenida Congreso de la Unión, número 66, edificio E, cuarto nivel, Palacio Legislativo de San Lázaro, colonia El Parque, CP 15969. Teléfono: 5036 0000, extensión 54046. **Dirección electrónica:** <http://gaceta.diputados.gob.mx/>