



Economía
Secretaría de Economía

0174



Diputados - 257

Oficina del C. Secretario
Oficina de Enlace Legislativo

Oficio No.100.2026.OEL.020

Asunto: Respuesta a Punto de Acuerdo
Ciudad de México, a 16 de febrero de 2026

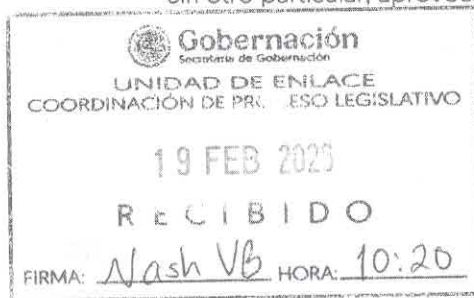
Lic. Juan Ramiro Robledo Ruiz
Titular de la Unidad de Enlace
de la Secretaría de Gobernación
Presente

Me refiero al Oficio No. SG/UE/230/115/26 de fecha 26 de enero de 2026, dirigido al C. Marcelo Ebrard Casaubon, Secretario de Economía, a través del cual se remitió el punto de acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, el 21 de enero del año 2026, cuyo resolutivo se transcribe a continuación:

Único. La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión respetuosamente exhorta, a las personas titulares de la Agencia Federal de Aviación Civil y de la Procuraduría Federal del Consumidor para que, dentro de su respectivo marco de atribuciones, analicen la viabilidad de instrumentar acciones dirigidas a los concesionarios, asignatarios o permisionarios del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, para que las personas pasajeras puedan conocer de forma clara, veraz y oportuna los términos del contrato, los derechos de los que goza, las vías para hacer efectivos los mismos, los términos y condiciones del servicio contratado, y las políticas de compensación asociadas a éstos.

Al respecto envío la respuesta emitida por la Procuraduría Federal del Consumidor, en atención al resolutivo antes mencionado. Solicito que por su amable conducto se haga del conocimiento del H. Congreso de la Unión.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.



Atentamente

Lic. Emilio Pinedo Rovelo



2026
año de
**Margarita
Maza**



Economía

Secretaría de Economía

Profeco

Procuraduría Federal
del Consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor

Subprocuraduría Jurídica

Dirección General Jurídica Consultiva

Oficio N° PFC/SPJ/DGJC/0132/2026

Ciudad de México, a 13 de febrero del 2026

LCDO. EMILIO PINEDO ROVELO
DIRECTOR DE ENLACE LEGISLATIVO
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
P R E S E N T E

Hago referencia al correo electrónico del 05 de febrero 2026, recibido en la misma fecha en esta Dirección General Jurídica Consultiva, a través del cual, se remitió el oficio número SG/UE/230/115/25, del 26 de enero de 2026, suscrito por el Mtro. Juan Ramiro Robledo Ruiz, Titular de la Unidad de Enlace de la Secretaría de Gobernación; dirigido al Lcdo. Marcelo Luis Ebrard Casaubón, Secretario de Economía, relativo al punto de acuerdo aprobado por la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, en la sesión celebrada el 21 de enero de 2026, el cual en su parte medular señala lo siguiente:

"Único.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión respetuosamente exhorta, a las personas titulares de la Agencia Federal de Aviación Civil y de la Procuraduría Federal del Consumidor para que, dentro de su respectivo marco de atribuciones, analicen la viabilidad de instrumentar acciones dirigidas a los concesionarios, asignatarios o permisionarios del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, para que las personas pasajeras puedan conocer de forma clara, veraz y oportuna los términos del contrato, los derechos de los que goza, las vías para hacer efectivos los mismos, los términos y condiciones del servicio contratado, y las políticas de compensación asociadas a éstos".

Sobre el particular, se precisa que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es un organismo descentralizado de servicio social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargado de promover y proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre las proveedoras y consumidoras.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 fracción I, de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), a la Profeco le corresponde promover y proteger los derechos de las personas consumidoras, aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo; así como recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar a la población consumidora un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

En ese contexto, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 fracción VI, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, corresponde a la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC), fungir como enlace y vínculo permanente de coordinación entre las unidades administrativas centrales y las ODECO, así como su relación entre ellas con el fin de promover el mejor desarrollo de sus actividades y apoyarlas en sus requerimientos.



2026
año de
Margarita
Maza



Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría Jurídica
Dirección General Jurídica Consultiva
Oficio N° PFC/SPJ/DGJC/0132/2026

Bajo esos términos, esta Procuraduría, a través de sus Oficinas de Defensa del Consumidor ha instalado módulos de atención en nueve aeropuertos del territorio nacional, y continua realizando acciones de monitoreo, brindando información a personas pasajeras, a fin de que puedan conocer de forma clara, veraz y oportuna los términos del contrato y los derechos de los que gozan.

Por lo que con el objeto de aplicar y hacer cumplir las disposiciones previstas en la LFPC, se han implementado diversas acciones, tales como las siguientes:

- El 21 de noviembre del año 2025, se solicitó mediante el similar PFC/DGODC/2605/2025 signado por la titular de la DGODC, dirigido al Titular de la Subprocuraduría de Servicios, revisión y opinión respecto a la actualización del documento denominado "*TUS DERECHOS AL VIAJAR EN AVIÓN*".
- El 28 de noviembre del 2025, se recibió en la Oficialía de Partes de la DGODC, el oficio PFC/SPS/DGQC/0831/2025, signado por la Directora General de Quejas y Conciliación de esta Procuraduría, para emitir propuestas a considerar al documento antes descrito.
- El documento informativo "*TUS DERECHOS AL VIAJAR EN AVIÓN*", fue actualizado en aras de atender los derechos básicos del consumidor, como lo son derecho a la información y derecho a la educación Continuantemente, una vez obtenido el visto bueno del área técnica competente en materia de derechos de personas consumidoras usuarias del servicio de transporte aéreo (Subprocuraduría de Servicios), esta Dirección General a través del similar PFC/DGODC/2880/2025, de fecha 23 de diciembre del año 2026, solicitó a la Coordinación General Administrativa de esta misma Procuraduría, la traducción del multicitado documento a los idiomas francés e inglés.
- Bajo ese mismo tenor, el Mtro. Ramiro Gabriel Ayala Tovar, Director de Control de Confianza de la Coordinación General de Administración, remitió mediante correo electrónico de fecha 28 de enero de la presente anualidad, la traducción certificada del documento "*TUS DERECHOS AL VIAJAR EN AVIÓN*", para su difusión en distintos canales oficiales.
- Por otra parte, la DGODC, se ha dado a la tarea de coordinar los trabajos de atención a las personas consumidoras en aeropuertos de la república mexicana, a través de una red de módulos permanentes en los aeródromos civiles de mayor afluencia de personas consumidoras usuarias del servicio de transporte aéreo:

No.	Aeropuerto
1	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (Terminal1 y.2)
2	Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles
3	Aeropuerto Internacional de Tijuana
4	Aeropuerto Internacional de Monterrey
5	Aeropuerto Internacional de Guadalajara



2026
año de
Margarita
Maza



Economía

Secretaría de Economía

Profeco

Procuraduría Federal
del Consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor

Subprocuraduría Jurídica

Dirección General Jurídica Consultiva

Oficio N° PFC/SPJ/DGJC/0132/2026

6	Aeropuerto Internacional de Toluca
7	Aeropuerto Internacional del Bajío
8	Aeropuerto Internacional de Tulum
9	Aeropuerto Internacional de Cancún

- Asimismo, durante las temporadas altas u operativos que designa esta Procuraduría, se implementan módulos itinerantes en distintos aeropuertos para la atención a personas consumidoras.
- Se han organizado conversatorios al personal que labora en dichos módulos (último jueves de cada mes) para el mejor entendimiento y aplicación de la Ley de Aviación Civil, respecto a los derechos en materia de prestación de servicio y la protección de los derechos de las personas consumidoras; mismos que a la fecha continúan implementándose.
- Junto con la Dirección General de Quejas y Conciliación, se ha llevado una coordinación para la atención de los módulos que se encuentran en la Terminal 1 y 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, por ser el aeropuerto de mayor afluencia de pasajeros en el país. Personas servidoras públicas que se dedican a llevar conciliaciones con la representación en sitio de permisionarios, concesionarios o asignatarios (aerolíneas) por inconformidades presentadas por las personas consumidoras. El mismo modelo se replica en los nueve módulos.
- Además se cuenta con presencia y participación en los órganos colegiados que a continuación se enuncian para la mejora constante de los aeropuertos y del servicio en cita:

No.	Aeropuerto	Órgano Colegiado	Carácter
1	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México	Comité de Operaciones y Horarios	Titular
2		Comisión Coordinadora de Autoridades	Titular
3		Comité Local de Seguridad Aeroportuaria	Titular
4	Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles	Comité de Operaciones y Horarios	Titular
5		Comisión Coordinadora de Autoridades	Titular
6		Comité Local de Seguridad Aeroportuaria	Titular

Dichos órganos colegiados son la instancia única del aeropuerto donde se busca la mejora constante en coordinación con las autoridades dentro del aeropuerto y con los concesionarios, permisionarios o asignatarios del servicio público de transporte aéreo.

- Mediante el oficio PFC/DGODC/0008/2026, de fecha 6 de enero del presente, instruyó a los Directores de Zona de Caribe Mexicano, del Bajío, Guadalajara, Monterrey, Tijuana y Toluca; que se apersonaran en los aeropuertos que se encuentran en su circunscripción territorial



2026
año de
Margarita Maza



Procuraduría Federal del Consumidor

Subprocuraduría Jurídica

Dirección General Jurídica Consultiva

Oficio N° PFC/SPJ/DGJC/0132/2026

y que cuentan con módulo permanente en dichos aeropuertos, para la coordinación con las autoridades aeroportuarias y participación en los comités y comisiones que por su naturaleza requieran participación activa de la representación de esta Procuraduría.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 fracciones V y XI, del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, corresponde a la Subprocurador de Servicios, monitorear y evaluar la información o publicidad relativa a bienes, productos y servicios que se difunda por cualquier medio de comunicación y, en su caso, ordenar la suspensión o corrección de aquélla que viole las disposiciones de la ley y de otros ordenamientos legales, así como coordinar, instrumentar, vigilar y controlar el Registro de Políticas de Compensación por Demoras y Retrasos de Vuelos atribuibles a los Concesionarios o Permisarios del Transporte Aéreo de Pasajeros, conforme a lo previsto en la Ley, la Ley de Aviación Civil y el Capítulo IX del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En ese tenor, Subprocurador de Servicios, a través de la Dirección General de Procedimientos y la Dirección General de Contratos de Adhesión, realizan, entre otras, las acciones siguientes:

- Se lleva a cabo el registro de las Políticas de Compensación que presentan los concesionarios y permisionarios del servicio público de transporte aéreo de pasajeros, trámite que se realiza a través de la Dirección de Normatividad y Dictámenes de esta Procuraduría, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 47 BIS, fracción V, inciso a), de la Ley de Aviación Civil. Dichas políticas constituyen el conjunto de normas y procedimientos establecidos por cada aerolínea para indemnizar o compensar a las personas pasajeras en casos de demoras cancelaciones, denegación de embarque u otras incidencias atribuibles a la prestación del servicio.¹
- En términos del citado artículo 47 BIS de la Ley de Aviación Civil, las aerolíneas se encuentran obligadas a registrar ante esta Procuraduría, cada seis meses, las políticas de compensación aplicables a demoras o retrasos², lo cual permite a esta autoridad verificar su congruencia con el marco jurídico vigente y, en su caso, requerir las adecuaciones necesarias para garantizar que su contenido sea claro, verificable y acorde con los derechos de las personas consumidoras. El incumplimiento a dicha obligación puede dar lugar al inicio del Procedimiento por Infracciones a la Ley, en términos de lo dispuesto por el artículo 123 de la LFPC.

¹ Las compensaciones previstas pueden consistir en indemnizaciones económicas descuentos, vales o la provisión de servicios tales como alimentos, bebidas, hospedaje y medios de comunicación, según corresponda, conforme a las políticas específicas registradas por cada concesionario o permisionario y dentro del marco normativo aplicable.

² Los retrasos en el servicio público de transporte aéreo pueden derivar de condiciones meteorológicas, causas de fuerza mayor, causas imputables a la aerolínea o causas atribuibles a la administración aeroportuaria; no obstante, los concesionarios y permisionarios se encuentran obligados a prestar el servicio en condiciones de calidad, seguridad y eficiencia respetando en todo momento los derechos reconocidos en la Ley de Aviación Civil y en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



2026
año de
Margarita
Maza

- Página 5 de 7



Economía

Secretaría de Economía

Profeco

Procuraduría Federal
del Consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor

Subprocuraduría Jurídica

Dirección General Jurídica Consultiva

Oficio N° PFC/SPJ/DGJC/0132/2026

- De manera complementaria, cuando se presenta una inconformidad por parte de la persona consumidora, esta Procuraduría cuenta con el procedimiento conciliatorio previsto en la LFPC, a través del cual se procura la solución voluntaria de las controversias. Únicamente en aquellos casos en que no se logra la conciliación entre las partes y siempre que se acredite la existencia de una obligación cierta, líquida y exigible, esta autoridad puede emitir el dictamen correspondiente en términos de los artículos 114, 114 BIS y 114 TER de la citada Ley, como un acto jurídico de naturaleza administrativa que determina la procedencia del monto reclamado dentro del ámbito competencial de esta Procuraduría.
- Por otra parte, se sustancia los Procedimientos por Infracciones a la Ley y los Procedimientos Arbitrales a través de la Dirección de Arbitraje y Resoluciones, la cual elabora proyectos de requerimientos de información, acuerdos y resoluciones administrativas cuando del análisis de las constancias que integran los expedientes se advierte el posible incumplimiento de obligaciones legales por parte de los concesionarios o permisionarios del servicio público de transporte aéreo de pasajeros.
- Se realizan monitoreos periódicos de carácter preventivo que realiza el área de Publicidad y Comercio Electrónico a los portales electrónicos y páginas web de los proveedores, incluidas aerolíneas, con el objeto de verificar que la información relativa a los términos y condiciones del servicio, los derechos de las personas pasajeras y las políticas de compensación sea clara, veraz y no induzca a error, lo que permite, en su caso, prevenir conductas contrarias al marco normativo o, de advertirse posibles infracciones, iniciar los Procedimientos por Infracciones a la Ley y demás acciones administrativas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Esta Procuraduría cuenta con mecanismos administrativos vigentes y suficientes para vigilar el registro y difusión de las políticas de compensación, promover información veraz y clara a las personas pasajeras, atender sus reclamaciones mediante el procedimiento conciliatorio y, en su caso, emitir los dictámenes que en derecho procedan, todo ello dentro del marco de sus atribuciones legales.
- Adicionalmente, los concesionarios, asignatarios o permisionarios del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros se encuentran en el supuesto del registro de contrato de adhesión de carácter voluntario, ya que la naturaleza jurídica del contrato celebrado entre las mismas y las personas consumidoras, no se encuentra regulada en una Norma Oficial Mexicana, o algún ordenamiento supletorio de la Ley Federal de Protección al Consumidor; sin embargo los concesionarios, asignatarios o permisionarios del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros que deseen presentar su solicitud de registro de contrato de adhesión ante esta Procuraduría, deberán de apegarse a lo establecido en el Capítulo XI, De los Contratos, de la Ley de Aviación Civil, así como los Derechos de los Pasajeros y Políticas de Compensación de Aerolíneas emitidos por esta Procuraduría de conformidad con los



2026
año de
**Margarita
Maza**



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor



Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría Jurídica
Dirección General Jurídica Consultiva
Oficio N° PFC/SPJ/DGJC/0132/2026

Decretos por los que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 26 de Junio de 2017.

Con lo anterior, esta Procuraduría refrenda su compromiso de promover y proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

MTRO. JUAN CARLOS SILVA GONZÁLEZ
DIRECTOR GENERAL JURÍDICO CONSULTIVO

C.c.e.p. - Mtra. Gabriela Limón García.-Subprocuradora Jurídica. Para su superior conocimiento y efectos correspondientes.

Revisó:	Arcelia Berenice Verde Vargas
Elaboró:	Rodrigo Carreño López



2026
año de
Margarita
Maza