



DECRETO por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.  
(DOF 26-06-2017)

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN  
Secretaría General  
Secretaría de Servicios Parlamentarios  
Dirección General de Servicios de Documentación, Información y Análisis

PROCESO LEGISLATIVO

**DECRETO por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017

PROCESO LEGISLATIVO	
01	06-12-2016 Cámara de Diputados. <b>INICIATIVA</b> con proyecto de decreto por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Presentada por el Dip. Miguel Ángel Salim Alle (PAN). Se turnó a la Comisión de Economía. Gaceta Parlamentaria, 6 de diciembre de 2016.
02	18-04-2017 Cámara de Diputados. <b>DICTAMEN</b> de la Comisión de Economía, con proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y de la Ley de Inversión Extranjera. <b>Aprobado</b> en lo general y en lo particular, de los artículos no reservados, por 408 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones. Se turnó a la Cámara de Senadores para sus efectos constitucionales. Diario de los Debates, 15 de diciembre de 2016. Discusión y votación, 18 de abril de 2017.
03	20-04-2017 Cámara de Senadores. <b>MINUTA</b> con proyecto de decreto por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Se turnó a las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad. Gaceta Parlamentaria, 20 de abril de 2017.
04	27-04-2017 Cámara de Senadores. <b>DICTAMEN</b> de las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad, con proyecto de decreto por el que se adiciona la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de derechos de pasajeros. <b>Aprobado</b> en lo general y en lo particular, por 82 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones. Se turnó al Ejecutivo Federal para sus efectos constitucionales. Diario de los Debates 27 de abril de 2017. Discusión y votación 27 de abril de 2017.
05	26-06-2017 Ejecutivo Federal. <b>DECRETO</b> por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017.

06-12-2016

Cámara de Diputados.

**INICIATIVA** con proyecto de decreto por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Presentada por el Dip. Miguel Ángel Salim Alle (PAN).

Se turnó a la Comisión de Economía.

Gaceta Parlamentaria, 6 de diciembre de 2016.

## **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

### **Gaceta Parlamentaria, año XX, número 4674-VI, martes 6 de diciembre de 2016**

El suscrito diputado federal, Miguel Ángel Salim Alle, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional de la LXIII Legislatura del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 6, numeral 1, fracción I, 76, numeral 1, fracción II, 77, numeral 1, y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, presenta a consideración de esta soberanía la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, al tenor de la siguiente

#### **Exposición de Motivos**

El constante crecimiento de la industria aeronáutica ha levantado una serie de debates con respecto a la estandarización y claridad sobre las regulaciones de la industria como la sobreventa de boletos, cancelaciones de vuelos o incumplimientos de los contratos. En este sentido, uno de los temas que más preocupan en la materia es el relativo al de la puntualidad con el que operan las diferentes líneas aéreas en nuestro país y la afectación directa que tiene en los derechos de los usuarios. Un vuelo puntual puede hacer la diferencia entre tener una mayor productividad y competitividad o no; a nivel mundial, diversos documentos estudian la incidencia de la demora o puntualidad de las compañías aéreas en la prestación de su servicio, se ha determinado que un uso adecuado de los slots reduce los costos de demora de las aeronaves y aumenta el rendimiento obtenido por la puntualidad horaria de las aerolíneas; en Estados Unidos por ejemplo, la aplicación de medidas correctas de desempeño en el espacio aéreo puede generar ahorros anuales en los costos de demora de miles de millones de dólares.

La puntualidad impacta de manera directa en el usuario y el incumplimiento de lo establecido en los contratos de transporte de pasajeros vulnera los derechos de los pasajeros como consumidores que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor. De conformidad con cifras de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) durante la temporada vacacional de Semana Santa y Pascua 2016, la Procuraduría recibió unas 880 quejas tan solo en los módulos ubicados en las terminales 1 y 2 del aeropuerto internacional de la Ciudad de México (AICM), principalmente por sobreventa de boletos, cancelaciones, demoras y retardos en la entrega de equipajes.

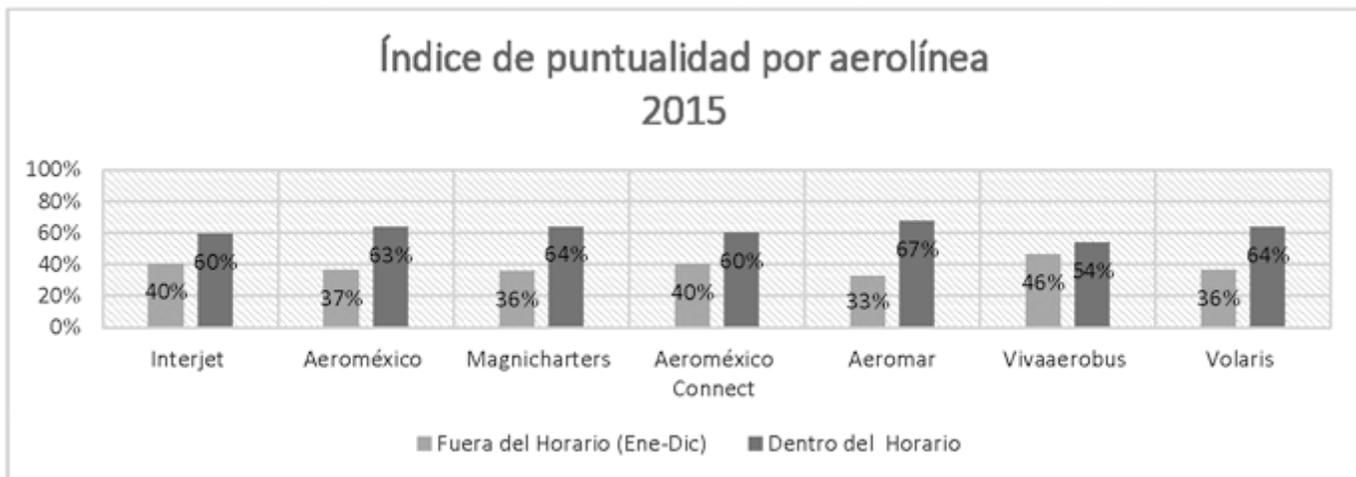
Con estadísticas de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el número de quejas contra las líneas aéreas por las deficiencias en la prestación de servicios presentó un aumento de 3.2 por ciento en 2015 con respecto al año anterior, destacando Aeroméxico con 53 por ciento en el incremento de las quejas presentadas por los usuarios, al pasar de 452 quejas a 692.

### Total de Quejas Presentadas ante PROFECO

Aerolínea	2104	2015	Ene-Sept 2016
Interjet	116	174	124
<b>Aeromexico</b>	<b>452</b>	<b>692</b>	<b>644</b>
Volaris	563	331	255
Vivaerobus	538	526	486
<b>Total</b>	<b>1,669</b>	<b>1,723</b>	<b>1,509</b>

Sin embargo, se desconoce la cantidad real de pasajeros afectados por las demoras o cancelaciones debido a que muchos de ellos, no realizan su denuncia por desconocimiento de los derechos que tienen, así como desconocen los motivos, causas o razones por las que los vuelos se ven demorados, lo que tiene como consecuencia que se encuentren en un estado de indefensión al exigir la puntualidad a las líneas aéreas o al intentar exigir las indemnizaciones por el perjuicio ocasionado por el retraso de los vuelos, derivado de que la ley es ambigua en estos casos.

La impuntualidad de las líneas aéreas es una práctica recurrente que no es vigilada con eficiencia, que es poco transparente y que no es sancionada de manera adecuada y tiene como consecuencia directa las cancelaciones o demoras de los vuelos. De conformidad con el Índice de Puntualidad realizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, durante 2015 el promedio de las aerolíneas mexicanas que presentaron aterrizajes o despegues fuera del horario (es decir más o menos 15 minutos dentro del horario programado) fue de 38 por ciento destacando Vivaerobus con 46 por ciento, Interjet con 40 por ciento y Aeroméxico con 37 por ciento.



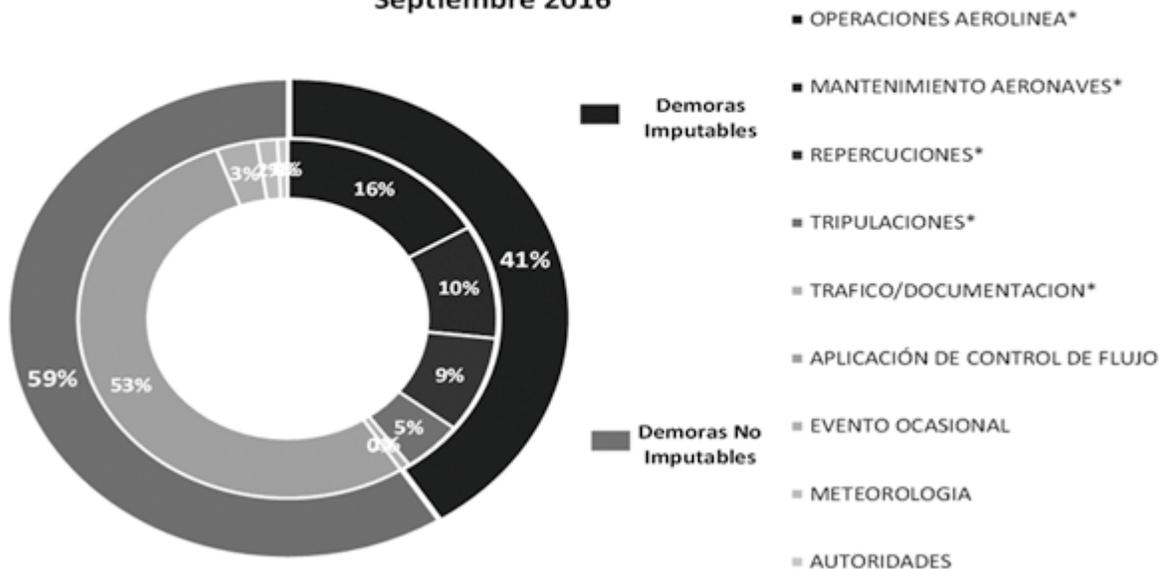
Igualmente el porcentaje de los vuelos fuera de horario o que aterrizaron o despegaron antes o después de 15 minutos, pasaron de 33 por ciento en mayo de 2014, a 43 por ciento en igual mes de 2015, este porcentaje se disparó 10 puntos. Por último el índice de puntualidad para 2015, muestra que las aerolíneas Magnicharters, Vivaerobus y Volaris presentaron demoras imputables promedio de 20 por ciento, 28 por ciento y 21 por ciento respectivamente y no les fue retirado ningún horario.

A nivel local el porcentaje de despegues fuera de horario es similar, con información de la DGAC, en el aeropuerto del Bajío por ejemplo, de enero a septiembre de 2016 la aerolínea Aéreo Calafia presentó demoras de 22 por ciento, Aeroméxico Connect 28 por ciento y Vivaerobus 12 por ciento. De la misma forma, de los 127 vuelos demorados presentados en septiembre de 2016 en el aeropuerto del Bajío, el 41 por ciento son

demoras imputables, las principales razones que menciona la DGAC son: operaciones de aerolínea, mantenimiento de aeronaves, tripulaciones y repercusiones.

## AEROPUERTO DEL BAJÍO

**Total de demoras imputables y no imputables  
Septiembre 2016**



En este tenor, diferentes instituciones como la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) ha emitido diversas opiniones con el objetivo de promover mayor competencia en el sector de la aviación civil de pasajeros en México y que esto se traduzca en una mayor certidumbre para los usuarios o pasajeros. Por ejemplo, en 2007 la Cofece emitió una opinión para promover la aplicación de los principios de competencia y libre concurrencia en la proveeduría de servicios aeroportuarios, en la cual se realizaron diversas recomendaciones de política pública para alentar una mayor competencia y proponer medidas para mejorar la regulación en la materia.

Asimismo, ante la suspensión indefinida de operaciones de Mexicana de Aviación en 2010, la Comisión emitió una opinión sobre la forma en que podrían garantizarse mejores condiciones de disponibilidad, precio y calidad para los usuarios, mediante el proceso de asignación de horarios de despegue y aterrizaje que habían quedado sin utilizarse en el Aeropuerto de la Ciudad de México.<sup>2</sup>

Por ello es importante analizar y actualizar la legislación lo relativo a la prestación de los servicios de aviación y los derechos con lo que cuentan los consumidores en caso de cancelación o retraso de los vuelos. La Ley Federal de Protección al Consumidor establece de manera general los derechos de todo tipo de consumidor, así como el fomento al consumo inteligente y la procuración de la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores en general.

Por su parte la Ley de Aviación Civil establece los derechos del consumidor en forma específica contemplando aspectos tales como los contratos entre aerolíneas y usuarios, responsabilidad de las aerolíneas por daños a pasajeros, equipaje o carga; sin embargo la legislación no contempla la responsabilidad y las indemnizaciones correspondientes a los daños ocasionados por los vuelos con demoras imputables a la aerolíneas, ni la obligación de los concesionarios de informar sobre los derechos que tienen los usuarios, lo que se traduce en una incertidumbre jurídica y pérdida de productividad para los consumidores.

Las afectaciones a un consumidor de un servicio retrasado y las indemnizaciones no han sido contempladas en su justa dimensión, los daños y perjuicios ocasionados a los ciudadanos generan una pérdida de rendimiento que debe ser resarcido a través de las normas en materia administrativa y establecerlas en la ley.

De acuerdo con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, los gobiernos deben de tratar de hacer todo lo posible para que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos; deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

De la misma forma los gobiernos deben promover la formulación y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada protección del consumidor. También pueden concertarse acuerdos voluntarios conjuntos por parte de las empresas, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas. Estos códigos deben recibir una publicidad adecuada.

Asimismo, dentro de los derechos a la protección de los intereses jurídicos, se encuentran el derecho a la reparación de los daños y perjuicios, que se entiende como el incumplimiento en que puede incurrir algún proveedor y aunque la Ley Federal de Protección al Consumidor contempla una regla general en los artículos 50, 82 y 92 en los que se establece la facultad de que el consumidor exija el cumplimiento, un bien similar o el pago de los daños y perjuicios, en lo referente a la protección de los derechos de los pasajeros aún se tienen ambigüedades importantes.

En otros países, por ejemplo las demoras y el resarcimiento de los daños ocasionados por las aerolíneas, se encuentran claramente establecidos, por ejemplo, en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia<sup>3</sup>, que en materia de compensación al pasajero por demoras imputables al transportador, estipulan que el pasajero tendrá los siguientes derechos:

a) Cuando la demora sea mayor de una hora e inferior a tres se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres minutos o por el medio más ágil disponible al lugar destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo (dentro de los 15 minutos siguientes) el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se fueran a ocasionar más demoras.

b) Cuando la demora sea superior a tres horas e inferior a cinco, además de lo anterior, se deberá de proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).

c) Cuando la demora sea superior a cinco horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con el equivalente a 30 por ciento mínimo del valor del trayecto, pagadera en efectivo, tiquetes en ruta o reconocimiento de millas, según elija el pasajero. Sin embargo, cuando la demora sobrepase de las 10:00 pm (hora local), la aerolínea deberá de proporcionarle, además, hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.

En el caso de Argentina, la ley establece que si debido a circunstancias operativas, técnicas, meteorológicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo o la entrega de equipaje por más de cuatro horas, o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado o no puede hacer escala en el punto de parada, estancia o de destino del pasajero, o causa a un pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada, el pasajero, tendrá el derecho a:

1. Su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o
2. Al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o

3. A ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.

Si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta es mayor que el valor de reintegro del billete o de la porción aplicable del mismo, el pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores:

4. A la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador.

5. A la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

Asimismo, el transportador proporcionará al pasajero, sin cargo los siguientes servicios:

1. Comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino y comunicaciones locales.

2. Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo.

3. Alojamiento en hotel, en el aeropuerto o en la ciudad, cuando la demora de un vuelo exceda las cuatro horas

4. Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

En la legislación de la Unión Europea se garantizan los derechos básicos de todos los pasajeros aéreos. Las normas se aplican a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE. Los derechos de los pasajero incluyen:

- El derecho a la información;
- El derecho al reembolso o modificación de trayecto si su vuelo se cancela o se le deniega el embarque;
- El derecho al reembolso si su vuelo se retrasa durante cinco horas o más;
- El derecho a la asistencia y, en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado;
- El derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones;
- El derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si usted tiene una discapacidad o movilidad reducida.

La legislación europea también establece quién es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o equipaje extraviado, para asegurar que siempre obtenga lo que conforme a derecho corresponde. La Comisión Europea desarrolló además una aplicación para teléfonos inteligentes con el fin de que los pasajeros o usuarios puedan comprobar sus derechos de forma inmediata en relación a cada problema que se le pueda presentar en el aeropuerto.

En este sentido, como puede observarse si bien el contrato de transporte de pasajeros se encuentra establecido en la Ley de Aviación Civil, es la Procuraduría Federal del Consumidor quién verifica que los contratos de adhesión para la prestación de servicios de transporte aéreo cumplan con lo pactado. Por ello, es que el objetivo de la presente iniciativa es la de dar mayor certidumbre jurídica a los consumidores en cuanto al cumplimiento de los contratos de servicios de transporte de pasajeros, así como de las respectivas indemnizaciones que deban recibirse por las demoras de los vuelos imputables a la aerolíneas, pues en la actualidad solo aplica para la cancelación de vuelos.

Por ello se propone establecer los artículos 65 Bis 8 y 65 Bis 9, además de adicionar un segundo párrafo recorriéndose los subsecuentes al artículo 92 Ter, todos ellos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la finalidad de establecer que en caso de una demora imputable a la aerolínea ésta tendrá que otorgar una indemnización al pasajero que no podrá ser inferior al veinte por ciento del boleto o billete, ello en armonía con lo que se establece en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de la misma forma se establece que las aerolíneas informen a los pasajeros a través de medios electrónicos y en el área de abordaje las razones o causas que originen la demora, así como poner a su alcance la dirección electrónica de la Procuraduría para interponer queja correspondiente con respecto al servicio proporcionado, y por último establecer que los concesionarios o permisionarios deberán informar a los pasajeros por medios electrónicos o físicos sus derechos como consumidores o pasajeros de transporte aéreo.

Por lo expuesto, someto a la consideración de esta soberanía, la siguiente iniciativa con proyecto de

#### **Decreto**

**Artículo Único.** Se adiciona los artículos **65 Bis 8, 65 Bis 9, y un párrafo segundo recorriéndose los subsecuentes al artículo 92 Ter**, todos ellos a la **Ley Federal de Protección al Consumidor**, para quedar como sigue:

**Artículo 65 Bis 8.** Sin perjuicio de lo establecido en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere la Ley de Aviación Civil, los permisionarios o concesionarios además de las obligaciones establecidas en la Ley, deberán publicar a través de medios electrónicos en el área de abordaje las causas o razones por la que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los pasajeros la dirección electrónica donde puedan presentarse quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.

**Artículo 65 Bis 9.** Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte del concesionario o permisionario, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

Igualmente, para los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de los derechos de los pasajeros a su personal y a sus pasajeros, a través de medios electrónicos, audiovisuales e impresos en el área de abordaje, debiendo tener copia de los mismos en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.

De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página web del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.

#### **Artículo 92 Ter. ...**

En el caso de la prestación del servicio de transporte aéreo a que se refiere la Ley de Aviación Civil, la bonificación no podrá ser menor al veinte por ciento del billete o boleto de pasajero cuando el retraso en la hora de la salida del vuelo sea mayor a treinta minutos y por causas imputables al concesionario o permisionario.

...

...

#### **Transitorios**

**Primero.** Se derogan todas las disposiciones que contravengan el presente decreto.

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

#### **Notas**

1 Estadísticas de Puntualidad. Dirección de Aeronáutica Civil. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Disponible en <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/estadisticas/estadisticas-de-calidad/>

2 J, Ros Agustín. A competition Policy Assessment of the Domestic Airline Sector in Mexico and Recommendations to Improve Competition. OCDE y Cofece. 2010. Disponible en <http://www.oecd.org/daf/competition/45049588.pdf>

3 Resolución número 02591 por la cual se modifican y adicionan unos numerales a la Parte Tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio de transporte aéreo. 6 de junio de 2013.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, el 6 de diciembre de 2016.

**Diputado Miguel Ángel Salim Alle (rúbrica)**

Turnada a la Comisión de Economía.

## LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**El Secretario diputado Raúl Domínguez Rex:** Dictamen de la Comisión de Economía, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.



*Declaratoria de Publicidad.  
Diciembre 15 del 2016.*

*[Firma]*

COMISIÓN DE ECONOMÍA

DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

HONORABLE ASAMBLEA:

A la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados de la LXIII Legislatura del Honorable Congreso de la Unión, le fue turnada para su estudio y dictamen la Iniciativa de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Esta comisión legislativa, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 39, numeral 2, fracción XXII, y 45, numeral 6, incisos e) y f), de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 68, 80, numeral 1, fracción II, 82, numeral 1, 85, numeral 1, 157, numeral 1, fracción I, y 158, numeral 1, fracción IV, del Reglamento de la Cámara de Diputados, se abocó al estudio y discusión del proyecto de Iniciativa que se menciona, y conforme a las consideraciones y a la votación que realizaron los integrantes de esta Comisión Legislativa, somete a consideración de esta Honorable Asamblea el siguiente

DICTAMEN

### I. ANTECEDENTES

PRIMERO. - El 14 de diciembre de 2016, los Diputados Miguel Ángel Salim Alle y Jorge Enrique Dávila Flores, en ejercicio de la facultad conferida en el artículo 71 fracción II y 78 fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 6, numeral 1, fracción I, 77, 78 y demás aplicables del Reglamento de la Cámara de Diputados, presentaron la Iniciativa de decreto que adiciona un artículo 65 Ter, un artículo 65 Ter 1, y un párrafo segundo, recorriéndose los subsecuentes, al artículo 92 TER, todos ellos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SEGUNDO.- El 14 de diciembre de 2016, el Presidente de la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados turnó la propuesta a la Comisión de Economía para dictamen.

TERCERO. -El 14 de diciembre de 2016, la Comisión de Economía recibió, mediante oficio DGPL 63-II-5-1735, la iniciativa en comento.



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

### II. OBJETO DE LA INICIATIVA

La iniciativa tiene por objeto adicionar los artículos 65 Ter y 65 Ter 1, además de un segundo párrafo, recorriéndose los subsecuentes, al artículo 92 TER, todos ellos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la finalidad de establecer que en caso de una demora imputable a las aerolíneas, éstas tendrán que otorgar una indemnización al pasajero, que no podrá ser inferior al veinte por ciento del boleto o billete, ello en armonía con lo que se establece en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; de la misma forma se establece que las aerolíneas informen a los pasajeros a través de medios electrónicos y en el área de abordaje, las razones o causas que originen la demora, así como poner a su alcance la dirección electrónica de la Procuraduría Federal del Consumidor, para interponer la queja correspondiente, con respecto al servicio proporcionado; y, por último, establecer que los concesionarios o permisionarios deberán informar a los pasajeros por medios electrónicos o físicos sus derechos como consumidores o pasajeros de transporte aéreo.

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
TEXTO VIGENTE	PROPUESTA
Sin parangón	ARTÍCULO 65 Ter. Sin perjuicio de lo establecido en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere la Ley de Aviación Civil, los permisionarios o concesionarios además de las obligaciones establecidas en la Ley, deberán publicar a través de medios electrónicos en el área de abordaje las causas o razones por la que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los pasajeros la dirección electrónica donde puedan presentarse quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.
Sin parangón	ARTÍCULO 65 Ter 1. Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

	<p>contenidas en el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte del concesionario o permisionario, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores. Igualmente, para los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de los derechos de los pasajeros a su personal y a sus pasajeros, a través de medios electrónicos, audiovisuales e impresos en el área de abordaje, debiendo tener copia de las mismos en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordado. De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página web del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

<p>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.</p> <p>La bonificación que correspondá 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 detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.</p>	<p>En el caso de la prestación del servicio de transporte aéreo a que se refiere la Ley de Aviación Civil, la bonificación no podrá ser menor al veinte por ciento del billete o boleto de pasajero cuando el retraso en la hora de la salida del vuelo sea mayor a treinta minutos y por causas imputables al concesionario o permisionario.</p> <p>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.</p> <p>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 detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.</p>
--	--

### III. CONSIDERACIONES

PRIMERA. – De conformidad con el numeral 3 del artículo 39 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, esta Comisión es competente para conocer la Iniciativa con Proyecto de Decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SEGUNDA. - La Comisión que dictamina coincide con el objetivo que persigue la Iniciativa en análisis, de establecer que en caso de una demora imputable a las aerolíneas, éstas tendrán que otorgar una indemnización al pasajero; así como robustecer los derechos del usuario de dicho servicio.



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

TERCERA. – El constante crecimiento de la industria aeronáutica ha suscitado una serie de debates con respecto a la estandarización y claridad sobre las regulaciones de la industria como la sobreventa de boletos, cancelaciones de vuelos o incumplimientos de los contratos. En este sentido, uno de los temas que más preocupan es el relativo a la puntualidad con la que operan las diferentes líneas aéreas en nuestro país y la afectación directa que tiene en los derechos de los usuarios.

La puntualidad impacta de manera directa en el usuario y el cumplimiento de lo establecido en los contratos de transporte de pasajeros, asimismo, vulnera los derechos de los pasajeros como consumidores que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

De conformidad con cifras de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) durante la temporada vacacional de Semana Santa y Pascua 2016, la Procuraduría recibió unas 880 quejas tan solo en los módulos ubicados en las terminales 1 y 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), principalmente por sobreventa de boletos, cancelaciones, demoras y retardos en la entrega de equipajes.

Con estadísticas de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el número de quejas contra las líneas aéreas por las deficiencias en la prestación de servicios presentó un aumento de 3.2% en el 2015 con respecto al año anterior, destacando Aeroméxico con un 53% en el incremento de las quejas presentadas por los usuarios, al pasar de 452 quejas a 692.

Sin embargo, se desconoce la cantidad real de pasajeros afectados por las demoras o cancelaciones debido a que muchos de ellos, no realizan su denuncia por desconocimiento de los derechos que tienen, así como de los motivos, causas o razones por las que los vuelos se ven demorados, lo que tiene como consecuencia que se encuentren en un estado de indefensión al exigir la puntualidad a las líneas aéreas o al intentar exigir las indemnizaciones por el perjuicio ocasionado por el retraso de los vuelos, derivado de que la ley es ambigua en estos casos.

CUARTA. – La impuntualidad de las líneas aéreas es una práctica recurrente que no es vigilada con eficiencia, que es poco transparente y que no es sancionada de manera adecuada, y tiene como consecuencia directa las cancelaciones o demoras de los vuelos. De conformidad con el Índice de Puntualidad realizado por la DGAC, durante el año 2015, el promedio de las aerolíneas mexicanas que presentaron aterrizajes o despegues



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

fuera del horario (es decir más o menos 15 minutos dentro del horario programado) fue de 38% destacando Vivaaerobus con 46%, Interjet con 40% y Aeroméxico con 37%.

Por ello, es importante analizar y actualizar la legislación lo relativo a la prestación de los servicios de aviación y los derechos con lo que cuentan los consumidores en caso de cancelación o retraso de los vuelos.

En ese sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor establece de manera general los derechos de todo tipo de consumidor, así como el fomento al consumo inteligente y la procuración de la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores en general.

Por su parte, la Ley de Aviación Civil establece los derechos del consumidor en forma específica contemplando aspectos tales como los contratos entre aerolíneas y usuarios, responsabilidad de las aerolíneas por daños a pasajeros, equipaje o carga; sin embargo, la legislación no contempla la responsabilidad y las indemnizaciones correspondientes a los daños ocasionados por los vuelos con demoras imputables a la aerolíneas, ni la obligación de los concesionarios de informar sobre los derechos que tienen los usuarios, lo que se traduce en una incertidumbre jurídica y pérdida de productividad para los consumidores.

Las afectaciones a un consumidor de un servicio retrasado y las indemnizaciones no han sido contempladas en su justa dimensión, los daños y perjuicios ocasionados a los ciudadanos generan una pérdida de rendimiento que debe ser resarcido a través de las normas en materia administrativa y establecerlas en la ley.

De acuerdo con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, los gobiernos deben de tratar de hacer todo lo posible para que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos; deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

De la misma forma los gobiernos deben promover la formulación y aplicación por parte de las empresas, en colaboración con las organizaciones de consumidores, de códigos de comercialización y otras prácticas comerciales para asegurar una adecuada



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

protección del consumidor. También pueden concertarse acuerdos voluntarios conjuntos por parte de las empresas, las organizaciones de consumidores y otras partes interesadas. Estos códigos deben recibir una publicidad adecuada.

Asimismo, dentro de los derechos a la protección de los intereses jurídicos, se encuentran el derecho a la reparación de los daños y perjuicios, que se entiende como el incumplimiento en que puede incurrir algún proveedor y aunque la Ley Federal de Protección al Consumidor contempla una regla general en los artículos 50, 82 y 92 en los que se establece la facultad de que el consumidor exija el cumplimiento, un bien similar o el pago de los daños y perjuicios, en lo referente a la protección de los derechos de los pasajeros aún se tienen ambigüedades importantes.

QUINTA. – En otros países, las demoras y el resarcimiento de los daños ocasionados por las aerolíneas se encuentran claramente establecidos, por ejemplo, en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, que en materia de compensación al pasajero por demoras imputables al transportador, estipulan que el pasajero tendrá los siguientes Derechos:

- a) Cuando la demora sea mayor de una hora e inferior a tres se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de tres minutos o por el medio más ágil disponible al lugar destino, o al de origen en caso de conexiones, a requerimiento del pasajero. No obstante, cuando la causa de la demora haya sido superada y sea previsible la pronta salida del vuelo (dentro de los 15 minutos siguientes) el transportador podrá abstenerse de suministrar esta compensación, si al hacerlo se fueran a ocasionar más demoras.
- b) Cuando la demora sea superior a tres horas e inferior a cinco, además de lo anterior, se deberá de proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o cena, según la hora).
- c) Cuando la demora sea superior a cinco horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero con el equivalente al 30% mínimo del valor del trayecto pagadera en efectivo, tiquetes en ruta o reconocimiento de millas, según elija el pasajero. Sin embargo, cuando la demora sobrepase de las 10:00 pm (hora local), la aerolínea deberá de proporcionarle, además, hospedaje y gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje y viceversa, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

En el caso de Argentina, la Ley establece que si debido a circunstancias operativas, técnicas, meteorológicas o de índole comercial, el transportador cancela o demora un vuelo o la entrega de equipaje por más de cuatro horas, o deniega el embarque porque no puede proporcionar espacio previamente confirmado o no puede hacer escala en el punto de parada, estancia o de destino del pasajero, o causa a un pasajero la pérdida de un vuelo de conexión para el que tenía una reserva confirmada, el pasajero, tendrá el derecho a:

1. Su inclusión obligatoria en el vuelo inmediato posterior del mismo transportador para su destino, o
2. Al endoso de su contrato de transporte, incluyendo conexiones con espacio confirmado, cuando sea aceptable para el pasajero, o
3. A ser reencaminado por otra ruta hacia el destino indicado en el contrato, por los servicios del transportador o en los servicios de otro transportador, o por otro medio de transporte, en estos últimos casos sujeto a disponibilidad de espacio.

Si la suma de la tarifa, el cargo por exceso de equipaje y cualquier otro cargo de servicio aplicable por la nueva ruta es mayor que el valor de reintegro del billete o de la porción aplicable del mismo, el pasajero no abonará ninguna tarifa o cargo adicional y el transportador reintegrará la diferencia si la tarifa y cargos para la ruta reprogramada son menores:

4. A la compensación por embarque denegado de acuerdo a las regulaciones del transportador.
5. A la inmediata devolución, si le correspondiere, del precio del contrato de transporte no utilizado y conforme a las modalidades de pago efectuadas.

Asimismo, el transportador proporcionará al pasajero, sin cargo los siguientes servicios:

1. Comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino y comunicaciones locales.
2. Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo.



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

3. Alojamiento en hotel, en el aeropuerto o en la ciudad, cuando la demora de un vuelo exceda las cuatro horas
4. Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

En la legislación de la Unión Europea (UE) se garantizan los derechos básicos de todos los pasajeros aéreos. Las normas se aplican a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE. Los derechos de los pasajeros incluyen:

- El derecho a la información;
- El derecho al reembolso o modificación de trayecto si su vuelo se cancela o se le deniega el embarque;
- El derecho al reembolso si su vuelo se retrasa durante cinco horas o más;
- El derecho a la asistencia y, en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado;
- El derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones;
- El derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si usted tiene una discapacidad o movilidad reducida.

La legislación europea también estipula quién es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o equipaje extraviado, para asegurar que siempre obtenga lo que conforme a derecho corresponde. La Comisión Europea desarrolló además una aplicación para teléfonos inteligentes con el fin de que los pasajeros o usuarios puedan comprobar sus derechos de forma inmediata en relación a cada problema que se le pueda presentar en el aeropuerto.

Es importante señalar que, por técnica legislativa, se modificó la Iniciativa de los promotores, en lo relativo a la nomenclatura de los artículos adicionados, ya que al tratarse de otro tipo de servicio era menester la creación de otro número dentro del artículo 65 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, los integrantes de la Comisión Economía de la Cámara de Diputados de la LXIII Legislatura del Honorable Congreso de la Unión hacen



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

suyas las consideraciones de los Diputados promoventes y se permiten someter a la consideración de esta Honorable Asamblea, la aprobación del siguiente proyecto de:

DECRETO POR EL QUE SE ADICIONAN UN ARTÍCULO 65 TER, UN ARTÍCULO 65 TER 1, Y UN PÁRRAFO SEGUNDO, RECORRIÉNDOSE LOS SUBSECUENTES, AL ARTÍCULO 92 TER, TODOS ELLOS DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

ARTÍCULO ÚNICO. Se adicionan un artículo 65 Ter, un artículo 65 Ter 1, y un párrafo segundo, recorriéndose los subsecuentes, al artículo 92 TER, todos ellos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

Artículo 65 Ter. Sin perjuicio de lo establecido en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere la Ley de Aviación Civil, los permisionarios o concesionarios además de las obligaciones establecidas en la Ley, deberán publicar a través de medios electrónicos en el área de abordaje las causas o razones por la que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los pasajeros la dirección electrónica donde puedan presentarse quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.

Artículo 65 Ter 1. Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte del concesionario o permisionario, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

Igualmente, para los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de los derechos de los pasajeros a su personal y a sus pasajeros, a través de medios electrónicos, audiovisuales e impresos en el área de abordaje, debiendo tener copia de los mismos en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordado.

De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página web del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.

Artículo 92 TER.- ...



## COMISIÓN DE ECONOMÍA

En el caso de la prestación del servicio de transporte aéreo a que se refiere la Ley de Aviación Civil, la bonificación no podrá ser menor al veinte por ciento del billete o boleto de pasajero cuando el retraso en la hora de la salida del vuelo sea mayor a treinta minutos y por causas imputables al concesionario o permisionario.

...

...

Transitorio

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

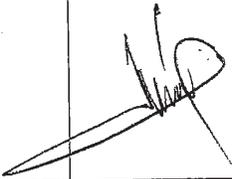
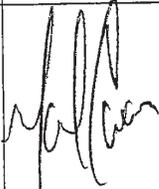
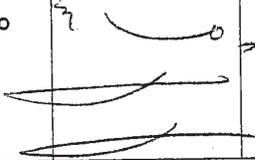
Dado en la Sala de la Comisión de Economía de la H. Cámara de Diputados, a los 14 días del mes de diciembre de 2016.



### Comisión de Economía

DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO A LA INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

14/DICIEMBRE/2016

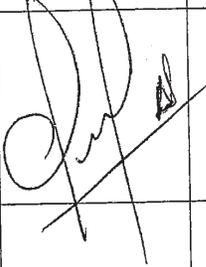
	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
1.	 Jorge Enrique Dávila Flores PRI Presidente			
2.	 Antonio Tarek Abdala Saad PRI Secretario			
3.	 Tristán Manuel Canales Najjar PRI Secretario			
4.	 Juan Manuel Cavazos Balderas PRI Secretario			
5.	 Juan Antonio Ixtlahuac PRI Secretario			
6.	 Esdras Romero Vega PRI Secretario			
7.	 Juan Alberto Blanco Saldívar PAN Secretario			



### Comisión de Economía

DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO A LA INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

14/DICIEMBRE/2016

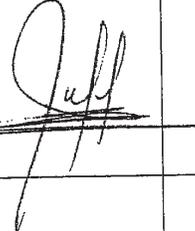
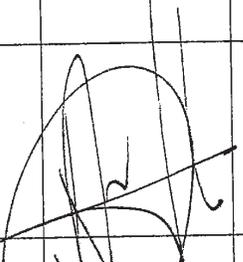
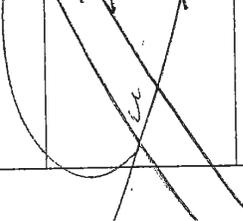
	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
8.	 Miguel Angel Salim Alle PAN Secretario			
9.	 Lluvia Flores Sonduk PRD Secretaria			
10.	 Armando Soto Espino PRD Secretario	 E.A		
11.	 Lorena Corona Valdés PVEM Secretaria			
12.	 Jesús Serrano Lora MORENA Secretario			
13.	 Carlos Lomelí Bolaños MC Secretario			
14.	 Lorena del Carmen Alfaro García PAN Integrante			



### Comisión de Economía

DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO A LA INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

14/DICIEMBRE/2016

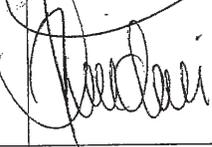
	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
15.	 Claudia Edith Anaya Mota PRI Integrante			
16.	 Luis Fernando Antero Valle PAN Integrante			
17.	 Alma Lucía Arzaiz Alonso PVEM Integrante			
18.	 Carmen Victoria Campa Almaral NA Integrante			
19.	 Jesús Ricardo Canavati Tafich PVEM Integrante			
20.	 Gerardo Gabriel Cuanalo Santos PAN Integrante			
21.	 Ricardo del Rivero Martínez PAN Integrante			



**Comisión de Economía**

**DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO A LA INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**14/DICIEMBRE/2016**

	NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
22.	 Waldo Fernández González PRD Integrante			
23.	 García Portilla Ricardo David PRI Integrante			
24.	 Miguel Angel González Salum PRI Integrante			
25.	 Carlos Iriarte Mercado PRI Integrante			
26.	 Alejandro Juraidini Villaseñor PRI Integrante			
27.	 Vidal Llerenas Morales MORENA Integrante			
28.	 Rene Mandujano Tinajero PAN Integrante			
29.	 Fernando Uriarte Zazueta PRI Integrante			

**El Presidente diputado Edmundo Javier Bolaños Aguilar:**  
De conformidad con lo que establece el artículo 87 del Reglamento de la Cámara de Diputados, se cumple la declaratoria de publicidad.

18-04-2017

Cámara de Diputados.

**DICTAMEN** de la Comisión de Economía, con proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y de la Ley de Inversión Extranjera.

**Aprobado** en lo general y en lo particular, de los artículos no reservados, por 408 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones.

Se turnó a la Cámara de Senadores para sus efectos constitucionales.

Diario de los Debates, 15 de diciembre de 2016.

Discusión y votación, 18 de abril de 2017.

## DISCUSIÓN DEL DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, Y DE LA LEY DE INVERSIÓN EXTRANJERA

# Diario de los Debates

México, DF, martes 18 de abril de 2017

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** El siguiente punto del orden del día es la discusión del dictamen de la Comisión de Economía, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y de la Ley de Inversión Extranjera.

Tiene la palabra, por siete minutos, el diputado Jorge Enrique Dávila Flores, para fundamentar el dictamen que adiciona y reforma incisos w) y x) y adiciona un inciso y) a la fracción III y se deroga la fracción II del artículo 7 de la Ley de Inversión Extranjera, así como el dictamen con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**El diputado Jorge Enrique Dávila Flores:** Con el permiso de la Presidencia. Compañeras, diputadas y diputados. En representación de la Comisión de Economía presento ante esta soberanía dos dictámenes relacionados con las líneas aéreas: en primer lugar, el dictamen con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Inversión Extranjera y, en segundo lugar, el dictamen con proyecto de decreto por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Iniciaré con la exposición del primero de ellos, que tiene por objeto reformar la Ley de Inversión Extranjera, para eliminar el límite de 25 por ciento y consecuentemente aumentar al 49 por ciento la posibilidad de participación del capital extranjero en los servicios de transporte aéreo nacional regular y no regular, transporte aéreo internacional no regular en la modalidad de taxi aéreo y transporte aéreo especializado.

De entre todas las actividades económicas del país, la del transporte aéreo ha sido una de las más restringidas para recibir capital extranjero, ya que está limitado a tan sólo el 25 por ciento del capital social y este régimen no se ha modificado desde hace más de 24 años, cuando la Ley de Inversión Extranjera entró en vigor.

La protección del sector era lógica entonces, cuando México transitaba de una economía de tendencia estatista a otra basada en la liberación del mercado. Hoy, tanto la economía nacional como la internacional han cambiado de forma sustantiva en comparación con lo que sucedía en 1993, y consideramos que los límites de la inversión extranjera que la ley establece para el transporte aéreo, lejos de contribuir en su desarrollo y competencia, han ocasionado un rezago si se compara con otras naciones.

Es importante subrayar el interés que distintas compañías aéreas nacionales han expresado por contar con la posibilidad de hacerse de mayor inversión extranjera, ya que en la actualidad se ven obligados a recurrir a complejos esquemas jurídicos para hacerse de más recursos del exterior.

Lo anterior, se puede lograr sin perder el control de las empresas al incrementar del 25 al 49 por ciento el monto de la inversión extranjera en esta industria.

Acompañando a este dictamen, se presenta también una adenda que lo modifica, con el objetivo de homologar los conceptos del dictamen con la Ley de Aviación Civil, que fue aprobada posteriormente a la Ley de Inversión Extranjera, esto para armonizar ambos ordenamientos jurídicos y así evitar confusiones.

Por lo que respecta al segundo dictamen que adiciona diversas disposiciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor haré una breve exposición.

Los usuarios de las líneas aéreas ya contamos con una serie de derechos como consumidores, conocidos como los siete derechos básicos del consumidor. La información ofrecida a los consumidores debe de ser oportuna, completa, clara y veraz.

Con la propuesta que presento a esta asamblea, en representación de la Comisión de Economía, se pretende robustecer el derecho a la información de los pasajeros de las líneas aéreas, contemplando tres obligaciones para los permisionarios o concesionarios del servicio de transportación aérea.

La primera de ellas, publicar a través de medios electrónicos o físicos, en área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero, las causas o razones por las que los vuelos serían demorados y, poner a disposición de los consumidores toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias en cada una de las terminales en donde operen.

La segunda, informar al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, mediante folletos o por medios electrónicos, los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de los pasajeros en los puntos de atención en los mostradores, en las centrales de reserva, así también como a bordo de las aeronaves.

Tercera. Publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en medios electrónicos y a través de las agencias de viajes.

Como podemos constatar, queremos otorgar herramientas a los consumidores, buscando así un equilibrio en la relación de consumo.

Es muy importante señalar que la propuesta que se presenta ante esta soberanía está relacionada con el dictamen con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil que acabamos de votar en positivo hace unos minutos y, junto con éste, son un esfuerzo sin precedentes en pos de los derechos de los usuarios de líneas aéreas en México.

Es importante reconocer la participación de todos los integrantes de la Comisión de Economía, de los integrantes de la Comisión de Transporte, de la Canaero, que también estuvo en las reuniones de trabajo; del diputado Miguel Ángel Salim, que fue uno de los impulsores.

Pero principalmente de nuestro coordinador, el diputado César Camacho, de nuestro vicecoordinador, el diputado Jorge Carlos Ramírez, que sin su apoyo, sin su participación no habría sido posible que este bloque de reformas contemple, entre otras cosas, una regulación inédita de compensaciones e indemnizaciones por retrasos en los vuelos por causas imputables a las aerolíneas, que originalmente se contemplaba en esta propuesta. Sin embargo, por técnica legislativa se decidió incorporarle en la Ley de Aviación Civil.

Entre los beneficios que se contemplan para los pasajeros están los siguientes: cuando la demora sea superior a dos e inferior a cuatro horas, se compensará con el 7.5 por ciento del valor del boleto. Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado recibiendo la devolución del valor total del boleto. Es importante señalarlo, es con base en la tarifa completa, más una indemnización equivalente al 25 por ciento del valor del boleto.

Finalmente, señora presidenta, hago de su conocimiento que se presentó una propuesta de modificación al dictamen en cuestión. Por lo que solicito respetuosamente ponga a consideración de la asamblea la propuesta de adenda presentada por la Junta Directiva de la Comisión de Economía, que me honro en presidir.

Por lo anteriormente expuesto, compañeras diputadas y diputados, solicitamos el voto a favor de los dictámenes presentados. Es cuanto, señora presidenta, muchas gracias.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputado Dávila. El diputado Jorge Dávila fundamentó dos dictámenes de la Comisión de Economía. La fijación de posturas y la votación se llevarán a cabo de manera independiente.

Consulte la Secretaría a la asamblea si se aceptan las modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, propuestas a nombre de la comisión.

**La secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez:** Por instrucciones de la Presidencia, en votación económica, se consulta a la asamblea si se acepta la agenda planteada por la comisión. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa, sírvanse manifestarlo. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa, sírvanse manifestarlo. Presidenta, mayoría por la afirmativa.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** En consecuencia está a discusión en lo general, con las modificaciones propuestas por la comisión y aceptadas por la asamblea. De conformidad con el artículo 104, numeral 1, fracción IV del Reglamento de la Cámara de Diputados, se han registrado para fijar la posición de los grupos parlamentarios, las siguientes diputadas y diputados quienes harán uso de la palabra hasta por cinco minutos cada uno.

Por el Grupo Parlamentario del Partido Encuentro Social, tiene el uso de la palabra la diputada Norma Edith Martínez Guzmán.

**La diputada Norma Edith Martínez Guzmán:** Muy buenas tardes, diputada presidenta, compañeros legisladores. En Encuentro Social entendemos nuestra realidad en materia aeronáutica y sabemos que como Congreso debemos trabajar en medio de un contexto en el que la industria ha tenido una acelerada expansión, por lo que se vuelve necesario establecer regulaciones en diversos ámbitos, sobre todo en el tema de la puntualidad.

Una investigación realizada por la Comisión Federal de Competencia Económica en 2014 dio cuenta de las aerolíneas con más vuelos atrasados en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Según la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para el 2015 el índice de puntualidad promedio de las aerolíneas mexicanas fue de sólo 38 por ciento y el número de quejas contra las líneas aéreas por las deficiencias en la prestación de servicios se incrementó de 2015 al siguiente año en un 3.2 por ciento, destacando Aeroméxico con un 53 por ciento en el incremento de las quejas presentadas por los usuarios.

En el mismo contexto, tan sólo en las terminales 1 y 2 del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, la Procuraduría Federal del Consumidor durante la temporada vacacional de Semana Santa y Pascua de 2016, recibió alrededor de 880 quejas principalmente por sobreventa de vuelos, cancelaciones, demoras y retrasos en la entrega del equipaje.

Los incumplimientos considerados como imputables a las aerolíneas se deben principalmente a temas relacionados con el mantenimiento de los aviones o por causa de la tripulación.

Las demoras en los vuelos, además de afectar los derechos de los pasajeros como consumidores, violan los contratos de transporte de pasajeros y afectan la competitividad de los transportistas aéreos, eso sin incluir el tema del despotismo con el que en ocasiones precisamente estos consumidores son tratados cuando intentan averiguar la causa de la demora del vuelo, la causa de la pérdida del equipaje o cualquiera otra de las razones de su justa molestia.

Actualmente, nuestra legislación no considera en suficiencia la responsabilidad y las indemnizaciones a los usuarios por los vuelos con demoras imputables a las aerolíneas, como tampoco prevé la obligación de los concesionarios de informar sobre los derechos que tienen los usuarios, lo que se traduce en una gran dosis de incertidumbre jurídica y pérdida de productividad para los consumidores a veces irrecuperable.

De este modo, el Grupo Parlamentario de Encuentro Social apoya esta y cualquiera otra iniciativa que vaya orientada a proteger a los consumidores, así como cualquiera que incluya modernizar y hacer más eficiente y competitivo el sector privado de nuestra economía.

En ese sentido, estimamos pertinente votar en pro del dictamen que ahora nos ocupa, en tanto que establece que los permisionarios o concesionarios deberán publicar en las áreas de abordaje la causa o las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados.

Es increíble cómo en ocasiones el tablero permanece con la leyenda a tiempo, luego de que el vuelo ya tiene por lo menos media hora de retraso. Poner también la dirección electrónica donde presentar las quejas o denuncias pertinentes. Será obligatorio que las aerolíneas y las agencias de viajes también se encarguen de difundir los derechos de los pasajeros.

También este dictamen establece que, en caso de que la demora de salida sea de más de 30 minutos por causa imputable a los concesionarios o permisionarios, la bonificación sea de al menos el 20 por ciento del billete o el 100 por ciento, que creo que va por ahí el tema, el cambio.

Con tan claras y contundentes bondades del dictamen, ciertamente se verán potencialmente beneficiados más de 50 millones de pasajeros que año con año hacen uso de las aerolíneas nacionales, lo que facilitará la comunicación y la ejecución de negocios capaces de detonar y fortalecer la economía del país, especialmente en estos tiempos de turbulencia e incertidumbre financiera. Hagámoslo nosotros. Es cuanto, diputada presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputada Norma Edith Martínez Guzmán.

Saludamos la presencia de un grupo de estudiantes de licenciatura en contabilidad de la Universidad Partenón de Cozumel, Quintana Roo, que asisten el día de hoy a la sesión, invitados por la diputada Arlet Mólgora Glover. Sean ustedes bienvenidos.

Para fijar la postura del Grupo Parlamentario de Nueva Alianza, tiene el uso de la palabra, por cinco minutos, la diputada Carmen Victoria Campa Almaral.

**La diputada Carmen Victoria Campa Almaral:** Con el permiso de la Presidencia; compañeras y compañeros legisladores. En esta ocasión me refiero al dictamen con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Lo anterior con la finalidad de establecer que, en caso de una demora imputable a las aerolíneas, estas tendrán que otorgar una indemnización al pasajero.

En Nueva Alianza nos sumamos a la intención que se persigue con esta reforma, ya que va en sintonía con la iniciativa sobre la Ley de Aviación Civil que nuestro grupo parlamentario presentó el pasado martes 7 de febrero, y que pretende mejorar la calidad de los servicios de las líneas aéreas.

Quienes hemos viajado en avión por nuestro país, hemos padecido la falta de atención que los concesionarios y permisionarios que los servicios de transporte aéreo nacional prestan.

Uno de los problemas más recurrentes es la impuntualidad de las líneas aéreas, misma que no es vigilada de forma eficiente, carece de transparencia y no es sancionada de una manera adecuada.

Esta forma de operar hace que el único que pierda, con un retraso en su vuelo, sea el usuario. De acuerdo con los índices de puntualidad realizados por la Dirección General de Aeronáutica Civil, durante el año 2015, el promedio de las aerolíneas mexicanas que presentaron aterrizajes o despegue fuera de horario, fue de un 38 por ciento.

El artículo 49, de la Ley de Aviación Civil es claro al definir que el contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o un 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.

A pesar de lo anterior y de que la ley referida se establece en las responsabilidades de las aerolíneas, no se contempla la responsabilidad y las indemnizaciones correspondientes a los daños ocasionados por los vuelos con demoras imputables a la aerolínea, ni mucho menos tampoco la obligación de los concesionarios de informar sobre los derechos que tienen los usuarios.

Esa falta de normatividad es aprovechada por los concesionarios para no responsabilizarse por las afectaciones que causan a los usuarios. Aunado a lo anterior, es una realidad que existe un desánimo de los usuarios al presentar quejas o denuncias sobre las aerolíneas debido a que en el proceso no sólo es complejo, sino tardado.

Por esta razón, la adición propuesta incluye la obligación de las aerolíneas de poner a disposición de los pasajeros la dirección electrónica donde puedan presentarse quejas o denuncias en sus terminales.

En Nueva Alianza estamos comprometidos con el bienestar de la población, y es por ello que buscamos mediante esta reforma, que los servicios que pagan con un enorme esfuerzo sean de la más alta calidad. Por su atención, muchas gracias. Es cuanto, diputada presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputada Campa. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, tiene el uso de la palabra, por cinco minutos, la diputada Mirza Flores Gómez.

**La diputada Mirza Flores Gómez:** Con el permiso de la presidenta. Que algunos estarán en desacuerdo en que decimos presidenta, pero eso será tema a discusión de otra ocasión.

Los diputados y diputadas de Movimiento Ciudadano, en nuestro ADN, está el estar en contacto permanentemente con la ciudadanía y cuando salimos a las calles a recabar información de qué estaba pasando, cuáles eran las quejas y cuáles eran las impotencias o condiciones de vulnerabilidad de los ciudadanos, recogimos muchas expresiones, pues, de fastidio, de molestia, de incredulidad; y por eso hicimos una campaña que denominamos “Mándalos a volar”, bajo la connotación de que “no te den el avión”.

Y cuando decimos “Mándalos a volar” es promover la cultura de la denuncia y no volver a permitir que las facultades discrecionales de las empresas privadas y monopolios de transporte aéreo vuelvan a abusar y a atropellar los derechos de los usuarios, y dejándolos de verdad en estado de indefensión.

La forma de hacer política está cambiando, la idea de democracia se construye a partir de valores de igualdad y libertad. Y no solamente entre las relaciones de gobernados y gobernantes, también entre las relaciones de particulares.

Pueden poner piso parejo para que los ciudadanos y ciudadanas puedan ejercer sus derechos en condiciones de igualdad y de manera informada. Ese es el compromiso que hemos tenido en Movimiento Ciudadano.

Resulta por eso necesario cambiar el paradigma del modelo económico de atropello a los derechos de los consumidores que impera en México, a través de la adecuación de las leyes para revertir las prácticas abusivas que las grandes empresas, en el caso concreto las aerolíneas, han cometido durante muchos años a pasajeros.

Actualmente, la Procuraduría Federal del Consumidor es el organismo garante de la protección de los derechos de los consumidores y, a pesar de que la legislación en la materia contempla la prohibición de publicidad engañosa, máxima información en el contenido de los productos y servicios, así como la facultad de la institución para servir de conciliador entre proveedores y consumidores, la cotidianeidad en este siglo XXI nos demuestra lo contrario. Los pasajeros son sujetos débiles frente a las grandes empresas de carácter privado que controlan el mercado aéreo.

A pesar de que existe el mecanismo de protección jurídico, basta con platicar con cualquier pasajero o entrar a un foro para verificar el descontento social en contra de las aerolíneas. La ciudadanía exige y se merece una mayor calidad en los bienes y servicios que consume. Necesitamos el respaldo institucional para corregir el desequilibrio de fuerzas provocado por las leyes de la oferta y la demanda y la libre competencia.

Como lo dije hace unos momentos, el péndulo tiene que quedar en la parte de en medio. No solamente la regulación del Estado, pero tampoco el neoliberalismo, sino que el Estado regule la libre competencia, pero siempre vigilando el derecho de los consumidores a defenderse.

Cuando un vuelo se retrasa o cancela, las aerolíneas siempre justifican en la mayoría de los casos a temas meteorológicos, al clima o al tráfico aéreo, cuando están excusándose en sus políticas mentirosas o la mala administración de los aeropuertos. Si bien es cierto, ambos argumentos que acabo de mencionar, no tenemos manera de corroborarlo y tampoco le tenemos confianza a las aerolíneas. Tenemos que fiarnos de su buena fe y acabaron con su credibilidad.

Otra de las actuaciones de las aerolíneas que repercuten directamente en el bolsillo de los mexicanos son los cobros extras y la falta de seriedad para respetar los precios promocionados en los sitios de internet. Publicidad engañosa. ¿Cuántos no nos hemos encontrado en las páginas con un precio inicial y al momento en que vamos a pagar es otro el precio?

Así, en cada compra los consumidores deben estar al pendiente de los cargos extras que se les puedan estar cobrando. O sea, es el consumidor quien tiene que cuidarse de la empresa antes de darle clic en la página al momento de comprar, y las empresas tan campantes, no tienen vergüenza, no tienen límites y tampoco tienen castigo. Es inaceptable que en el estado de derecho existan disposiciones legales o lagunas legales que permitan beneficiar a un sector de empresarios, en detrimento de los derechos de los pasajeros.

Si la libre competencia en su momento reguló el mercado, también es cierto que se impuso la ley del más fuerte, y siendo las aerolíneas empresas casi monopólicas, de manera unilateral y discrecional han impuesto las condiciones para la prestación del servicio en detrimento de los derechos y la economía de los mexicanos. Por eso, resulta necesario que el Estado intervenga como principal garante y responsable de equilibrar la desvirtuada relación de fuerzas, a través del imperio de la ley.

¿Qué quiere decir esto? Que el Estado no solamente debe regular, sino informar a la población. ¿Y por qué digo esto? Porque muy poca gente sabe que existen 10 módulos de atención de Profeco en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México; cinco en terminal 1 y cinco en la terminal 2 y casi nadie lo sabe. También casi nadie sabe que de las denuncias que se hacen, entre el 82 y el 83 por ciento Profeco dictamina a favor del usuario. El gran problema es la falta de información.

Dejemos de quejarnos en las redes, con nuestros amigos o con nuestros vecinos; denunciemos. Profeco está obligada a dar respuesta a los consumidores y también está obligada a generar publicidad para informarnos. Muchas gracias, presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputada Mirza Flores. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario de Morena, tiene el uso de la palabra, hasta por cinco minutos, el diputado Vidal Llerenas Morales.

**El diputado Vidal Llerenas Morales:** Con el permiso de la diputada presidenta. Evidentemente el dictamen que hoy se discute reforzará la capacidad de los usuarios de poder hacer cumplir a las líneas aéreas los compromisos que tienen que cumplir y que evidentemente no lo hacen.

Como decía la compañera diputada que me antecedió en el uso de la palabra, lo importante es que los ciudadanos sepan que tienen estos derechos, que acudan ante la Profeco para hacerlos cumplir, porque ahí está buena parte del asunto.

Yo cuando leí el dictamen me preguntaba, ¿qué hubiera pasado o qué pasaría si los que estamos aquí, los diputados, que usáramos otros servicios públicos? Me llama mucho la atención el enorme interés que hay en las líneas aéreas, pues porque somos usuarios de las líneas aéreas, y el poco interés que hay en otros servicios, tanto públicos como privados, que tienen que ver con el transporte público, por ejemplo, en donde no es una prioridad, porque los que estamos en esta soberanía no lo usamos regularmente.

Pues bienvenido el tema de regular mejor y de fortalecer la capacidad de Profeco con las líneas aéreas, pero me parece que hay una multitud de temas que no son de interés de esta Cámara de Diputados, en buena medida por indiferencia y en buena medida porque en realidad no usamos los servicios que la ciudadanía sí

usa todos los días. Entonces, que esto sirva pues de un primer paso para entrar en otros temas que son también importantes.

Es un momento de también llamar la atención, para conocer más y poder exigir más a esa institución que es la Profeco. Hoy, la Profeco es una institución que a lo largo de esta administración, si no mal recuerdo, ha tenido cinco titulares, de hecho su titular no es titular en este momento porque, no de manera sorpresiva, se ha incorporado a la elección del Estado de México.

Entonces, en todo caso hay un encargado de la Profeco que va a ser quien reciba estas iniciativas y si logran pasar también por el Senado, pero hay también un problema serio, me parece, en el compromiso del Estado mexicano, de regular mejor a los operadores que ofrecen servicios públicos a la ciudadanía, a las líneas aéreas y a otros más.

Es decir, ¿realmente la Profeco, a quien le estamos dando más atribuciones y más responsabilidades en la materia, es una institución que es tomada en serio por el Estado mexicano o solamente sirve para un desfile de funcionarios públicos que se preparan para entrar a campañas electorales y que no tienen el menor empacho de dejar su cargo, ir a una campaña y regresar?

Qué bueno que estamos trabajando en beneficio del consumidor, que estamos dando mayores herramientas para que el consumidor sea protegido, en ese sentido nuestro voto será a favor de este dictamen, pero necesitamos entrar a otros temas que todos los días afectan al ciudadano común, en este caso fue un servicio que resulta que para los diputados es muy importante porque usamos el servicio, pero muchos otros más están ahí y no son protegidos de manera adecuada simplemente porque la institución del Estado mexicano que protege al consumidor es una institución a la que francamente no le damos importancia. Gracias.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputado Llerenas. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, tiene el uso de la palabra, hasta por cinco, la diputada Lorena Corona Valdés.

**La diputada Lorena Corona Valdés:** Con la venia de la Presidencia. Los derechos de los pasajeros de avión son totalmente desconocidos por nosotros los usuarios, por lo que cuando nos enfrentamos a vuelos con retraso, cancelaciones, sobreventa de boletos, pérdida de equipaje no sabemos ni qué hacer ni a qué instancia acudir.

A nivel internacional son ampliamente reconocidos los derechos de los pasajeros de aviones. Entre las medidas que se destacan se encuentra el Reglamento Europeo, conforme al cual los usuarios tienen un derecho de indemnización de entre 125 y 600 euros, según la distancia del vuelo y el retraso en la llegada al destino.

En nuestro país los derechos de los pasajeros de avión se encuentran regulados en el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil que establece que todo pasajero debe ser transportado en el vuelo consignado en el boleto del pasaje y conforme a las condiciones de servicios derivados de una tarifa aplicada.

No obstante este derecho, las aerolíneas incurren en diversas faltas que afectan gravemente al usuario en sus derechos como consumidor. Al respecto, la puntualidad de un vuelo debe ser una de las mayores prioridades de las líneas aéreas, pues de ello depende el tiempo y el dinero de los pasajeros.

Según información disponible por las aerolíneas, estas son casi siempre responsables del 31 por ciento de los vuelos retrasados por más de 15 minutos, y la causa principal de estos retrasos son por las auditorías obligatorias que se efectúan en cada avión para garantizar la seguridad del vuelo, por lo que corresponde a la aerolínea establecer el tiempo necesario para hacer estas comprobaciones rutinarias y no afectar al pasajero.

Para efecto de que el consumidor esté en posibilidad de conocer si la demora de un vuelo es por causa imputable al concesionario o permisionario, se prevé establecer en la Ley Federal de Protección al Consumidor que las aerolíneas deberán publicar las causas o razones por las que los vuelos sean demorados y que no nos digan varias causas, que casi siempre son diferentes para los pasajeros.

Por tanto, lo anterior resulta fundamental si consideramos que tan sólo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, en el 2011 las aerolíneas mostraron una puntualidad del 95 por ciento, y en el 2015 tienen una puntualidad de 78 por ciento, lo que va en detrimento del tiempo, dinero y mal trato a los pasajeros.

Por último, con el propósito de cumplir con uno de los principios básicos en las relaciones de consumo establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor, como es el otorgamiento de información y facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos, se propone reformar dicho ordenamiento para que los permisionarios y concesionarios de las aerolíneas informen a los pasajeros sobre los términos del servicio contratado, las políticas de compensación y el listado de derechos de los pasajeros.

El conocimiento de los derechos de los pasajeros resulta fundamental para exigir su cumplimiento a las líneas aéreas. Con las reformas que hoy están a discusión desde el Poder Legislativo estamos regulando unas demandas largamente exigidas por los usuarios de las aerolíneas, como son la puntualidad y la transparencia en la información.

Al ser una demanda justa que es acorde a los derechos de los consumidores, el Grupo Parlamentario del Verde Ecologista de México votará a favor del presente dictamen. Es cuanto, señora presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputada Lorena Corona Valdés. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario del PRD, tiene el uso de la palabra, por cinco minutos, el diputado Waldo Fernández González.

**El diputado Waldo Fernández González:** Con su permiso, señora presidenta. El tema que hoy estamos discutiendo es importante para el fortalecimiento de los derechos de los pasajeros de las aerolíneas.

Hace tiempo, viajar en avión era un evento placentero. Hoy, viajar en avión se ha convertido en un deporte extremo, donde se está siempre pensando si saldrás a tiempo, si no habrá cancelaciones o si no la bendita línea aérea te cambiará las condiciones al momento de llegar al mostrador.

Estos temas que mediáticamente en cada época vacacional toman contundencia, realmente son una problemática que se presenta durante todo el año y que repercute en la productividad de todas y todos que viajan en las líneas aéreas.

Algunos datos importantes. De acuerdo con la Profeco, el principal reclamo de los consumidores es por reservaciones o vuelos cancelados y demoras, aproximadamente en un 40 por ciento, por la negativa a cambiar o la devolución del importe pagado, cerca de un 28 por ciento; y por el reclamo o pérdida de equipaje, cerca de un 12 por ciento.

La Dirección General de Aeronáutica Civil señaló que las quejas contra las líneas aéreas por las deficiencias en la prestación de servicios presentó un aumento del 3.2 por ciento en el 2015. Como ven, el problema es recurrente y ocurre en todas las épocas del año e involucra a todas las aerolíneas y cada año sigue creciendo.

Cabe señalar que se desconoce la cantidad real de pasajeros afectados por las demoras o cancelaciones debido a que muchos de ellos no realizan su denuncia porque simple y sencillamente desconocen sus derechos, así como las causas o las razones por las que sus vuelos son demorados o cancelados; por tanto, el consumidor se encuentra en un estado de indefensión permanente ante las líneas aéreas. La impuntualidad de las líneas aéreas se ha vuelto una costumbre en nuestro país, esta no es vigilada y no es sancionada de manera adecuada, teniendo como consecuencia demoras y cancelaciones.

No sólo eso, insisto, las afectaciones a un consumidor por un servicio retrasado y las indemnizaciones no han sido contempladas en su justa dimensión, los daños y perjuicios ocasionados a los ciudadanos han provocado caída en negocios y pérdida de empleos, entre otros factores que provocan el no llegar a tiempo o simple y sencillamente no llegar.

De acuerdo con las directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, los gobiernos deben hacer todo lo posible para que los consumidores obtengan el máximo beneficio por sus recursos económicos; eso es lo que de fondo se busca el día de hoy aquí con este dictamen, que los consumidores tengan el máximo beneficio por su dinero, que se respeten sus derechos, dejando claro que ello también conlleva obligaciones.

Por tales motivos aplaudimos y nos sumamos a la aprobación de este dictamen. Estos cambios llenan lagunas existentes y serán en beneficio de los derechos de los consumidores a quienes debemos defender. Es cuanto, señora presidenta. Gracias.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputado Waldo Fernández. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario de Acción Nacional, tiene el uso de la palabra, por cinco minutos, el diputado Miguel Ángel Salim Alle.

**El diputado Miguel Ángel Salim Alle:** Muy buenas tardes, compañeras y compañeros diputados. Un poco demorada la iniciativa, pero la sacamos. Una iniciativa que tenía ya más de dos o tres Legislaturas que no había podido salir, en el tema de los vuelos demorados.

El pasado 13 de diciembre presenté a esta soberanía, junto con el diputado Jorge Dávila, una iniciativa en materia de puntualidad aérea cuyo objetivo central era ampliar los derechos de los pasajeros y regular de manera más justa el tema de los vuelos demorados que tanto padecen millones de usuarios de aerolíneas nacionales.

Desde aquel día recibimos miles de mensajes de respaldo a la propuesta, y escuchar que tanta gente compartía el reclamo sobre los vuelos demorados, por tanto defendimos el asunto en reuniones en la Comisión de Transportes, de Economía, de Turismo, en la Profeco y también en la de Comunicaciones y Transportes.

De esta manera, en el dictamen que hoy se presenta por parte de la Comisión de Economía, se propone reformar la Ley de Protección al Consumidor para establecer lo siguiente:

Primero. Que las aerolíneas informen a los pasajeros, a través de medios electrónicos en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero, las razones que originen la demora, así como poner a disposición del pasajero toda la información para la presentación de quejas o denuncias, de conformidad con los lineamientos que establece la Profeco.

Segundo. Que las aerolíneas deberán informar a los consumidores, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, a cerca de los términos y condiciones del servicio, políticas de compensación y el listado de los derechos de los pasajeros a los que se refiere la Ley de Aviación.

Y, por último, este listado de derechos deberá estar disponible en mostradores centrales de reserva y a bordo de las aeronaves en cada una de las sillas de los pasajeros a través de un folleto.

Compañeras y compañeros, sabemos que estos cambios no son suficientes, pero es un primer paso y un importante avance en la regulación adecuada de un sector fundamental para la economía y en defensa de millones de usuarios que desde hace años han visto cómo se deteriora la calidad del servicio sin que la autoridad intervenga en la regulación, en el bien público como en el espacio aéreo.

Por primera vez y después de muchas iniciativas presentadas en esta Legislatura en la materia es que los diferentes grupos parlamentarios nos pusimos de acuerdo para impulsar un paquete de reformas a favor de los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Este paquete se integra por este dictamen de Economía y por el dictamen de la Comisión de Transporte que regula servicios como la sobreventa de boletos, la falta de accesibilidad plena para las personas con discapacidad, equipaje de mano y documentado, y las sanciones por demoras, algo que hasta el día de hoy no existía en nuestra legislación.

Antes de terminar quiero agradecerles a los vicecoordinadores: al vicecoordinador Jorge Carlos Ramírez Marín, del Partido Revolucionario Institucional, por ese apoyo incondicional para sacar esta iniciativa; y, por supuesto, a nuestro vicecoordinador Federico Döring, también por su apoyo incondicional, y asimismo a todos los miembros de la comisión; al presidente de la Comisión de Economía, a nuestro compañero diputado Jorge Dávila; sin todos ellos no hubiera sido posible sacar esta iniciativa.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Grupo Parlamentario del PAN votará a favor del presente dictamen pues tendrá un impacto positivo en la competitividad de un sector tan importante como es la industria aérea. Por fin, amigas y amigos, hoy sí podemos decir que los vuelos demorados ya llegaron a su fin. Muchas gracias. Es cuanto, señora presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias diputado Salim. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario del PRI, tiene el uso de la palabra, por cinco minutos, el diputado Juan Antonio Ixtlahuac Orihuela.

**El diputado Juan Antonio Ixtlahuac Orihuela:** Con el permiso de la Presidencia. Compañeros diputados y compañeras diputadas. Sentenciaba Platón: la peor de las injusticias, es la justicia simulada.

Nuestro coordinador César Camacho ha señalado que los derechos políticos, las garantías, se tienen que robustecer y jamás se tienen que adelgazar. Por eso hoy asistimos a esta convocatoria de la discusión de este dictamen tan importante, convocados por la Comisión de Economía, convocados por la agenda del artículo 65 Ter y del artículo 65 Ter 1.

Asistimos convocados por los grupos parlamentarios en una importante discusión que se ha dado en el seno de las Comisiones de Transportes y de Economía. Asistimos convocados por el impostergable sentimiento de los ciudadanos, de los consumidores de las aerolíneas y del transporte aéreo nacional.

Es importante decir que para la discusión de este dictamen debemos observar datos que son importantes, y tener muy claro la importancia total de la discusión de este dictamen.

Primero, que en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México operan 26 líneas aéreas de pasajeros nacionales e internacionales, y 12 aerolíneas de carga.

Y también debemos decir que sus quejas aumentaron en un 42 por ciento en el año 2016. También es importante señalar que las aerolíneas nacionales e internacionales movilizaron en México a más de 80 millones de pasajeros en el año 2016.

El Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional se suma a este importante dictamen, lo hace suyo porque propone crear una nueva cultura de respeto a los derechos de los usuarios del servicio de transporte aéreo al considerarlo un gran avance en esta dinámica de transportación que está creciendo en nuestro país.

Los priistas nos ponemos una vez más del lado de la sociedad. No sin exhortar al mismo tiempo a las empresas aéreas para que se apeguen a la normatividad y que se esfuercen por cumplir y mantener el lugar y la confianza de todos los usuarios nacionales.

Es importante señalar que esta propuesta establece que las aerolíneas informen a los pasajeros a través de medios electrónicos y el área de abordaje, otorgar mayores herramientas a la Profeco para sancionar a las aerolíneas que vulneren los derechos de los pasajeros.

De igual manera, nuestro grupo parlamentario se pronuncia en favor de dar una solución al problema que se ha vuelto cada vez más recurrente y constante, que es el servicio de la transportación aérea. Es tiempo, compañeros y compañeras diputadas, de darle su lugar a los derechos de los usuarios de las líneas aéreas en el marco de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Este dictamen, compañeros diputados, no sólo reivindica las virtudes y compromisos del legislador, del diputado con el pueblo, sino engrosa la justicia y proyecta la legislación garantista de la nueva época, del nuevo México, de las nuevas leyes que necesitamos en nuestra patria y en nuestro país.

El triunfo de esta discusión nos remite a un México más competitivo, nos remite a un México más democrático, nos remite a un México más justo. Democrático porque se logra lo que se quiere, justo porque se logra lo que se debe.

Con la democracia, el pueblo ha sido complacido, con la justicia simple y sencillamente el pueblo ha sido respetado. Es tiempo de construir el porvenir de nuestra patria. Que este dictamen sea para el provecho de la nación. Muchas gracias.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputado Juan Antonio Ixtlahuac. Agotada la lista de oradores, consulte la Secretaría a la asamblea, en votación económica, si se encuentra suficientemente discutido en lo general.

**La secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez:** Por instrucciones de la Presidencia, en votación económica, se consulta a la asamblea si el dictamen se encuentra suficientemente discutido en lo general y en lo particular. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa, sírvanse manifestarlo. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa, sírvanse manifestarlo. Presidenta, mayoría por la afirmativa.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Suficientemente discutido en lo general.

Esta Presidencia informa que, de conformidad con el artículo 109 del Reglamento de la Cámara de Diputados, se han reservado para su discusión en lo particular los siguientes artículos: los artículos 65 Ter y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por parte del diputado Juan Romero Tenorio.

Se pide a la Secretaría, abra el sistema electrónico por cinco minutos para proceder a la votación en lo general, y en lo particular de los artículos no reservados, con las modificaciones aceptadas por la asamblea.

**La secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez:** Háganse los avisos a que se refiere el artículo 144, numeral 2, del Reglamento de la Cámara de Diputados. Ábrase el sistema electrónico por cinco minutos para proceder a la votación en lo general, y en lo particular de los artículos no reservados, con la modificación aceptada por la asamblea.

(Votación)

¿Falta algún diputado o diputada por emitir su voto? Está abierto el sistema. ¿Alguna diputada o diputado que falte de emitir su voto? Sigue abierto el sistema. ¿Alguna diputada o diputado que falte de emitir su voto? Ciérrase el sistema electrónico de votación. Se emitieron 408 votos a favor, sin votos en contra ni abstenciones, presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Aprobado en lo general y en lo particular, por unanimidad, los artículos no reservados, por 408 votos.

De conformidad con el artículo 110 del Reglamento de la Cámara de Diputados, tiene la palabra, por tres minutos, el diputado Juan Romero Tenorio, del Grupo Parlamentario de Morena, para presentar propuesta de reforma y adición a los artículos 65 Ter y 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**El diputado Juan Romero Tenorio:** Con venia de la Presidencia. Diputadas, la propuesta de reserva que se presenta a dos disposiciones de esta reforma, va en el mismo sentido de las reservas que se rechazaron en la Ley de Aviación. Es de establecer el mecanismo para que las administradoras de aeropuertos también sean responsables en el caso de demora de los vuelos que uno programa en su itinerario de trabajo.

Estamos proponiendo, en el artículo 65 Ter, que también se hagan responsables las administradoras de aeropuertos y de líneas aéreas, en el caso de demora. Esto con la finalidad de establecer un procedimiento donde las administradoras asuman esa parte de responsabilidad que no corresponde a las líneas aéreas.

También se subraya, y esto para facilitar a los usuarios de líneas aéreas, el procedimiento de información y de presentación de quejas, que se pondrá a disposición del pasajero el acceso a la información de la causa que genera el retraso.

No dejarle la carga al pasajero cuando se demore el avión y estar investigando si es la línea o es la administradora, es un derecho a la información que se consolida al usuario de las líneas aéreas, que en forma fácil vía electrónica acceda a las causas de la demora, de esta forma tendrá la información básica para presentar su quejan, queja que podrá presentar, ya sea en el mismo lugar del aeropuerto o a través de línea en el sitio de Internet de la aerolínea o de la administradora del aeropuerto.

La reserva del artículo 92 ter, igualmente se reafirma. La bonificación en caso de demora no solamente debe recaer en la aerolínea, también debe caer en las administradoras de aeropuerto.

Por eso, complementando la propuesta que se va a aprobar, es que también las administradoras de aeropuerto, cuando sea su responsabilidad, bonifiquen al pasajero el monto que establece esta Ley de Protección al Consumidor. De esta forma vamos cerrando el círculo de responsables y no somos omisos en dejar sin regular una parte del servicio aeroportuario, que generalmente se justifica o usan de justificación de que hay tráfico aéreo o de que no hay pista de aterrizaje o no hay andén en donde descendan los pasajeros, y no solamente es que se retrase el avión, a veces el usuario tarda media hora, una hora arriba del avión en lo que le asignan el puerto de bajada de los pasajeros. Esa responsabilidad de los administradores de aeropuertos, no de las aerolíneas.

Tenemos que cerrar este círculo de responsabilidad, no solamente basta con sancionar a las aerolíneas, hay que establecer un procedimiento que dé pauta y dé paso para que las administradoras de aeropuertos también sean responsables.

En esto consisten las dos reservas, esperamos contar con su apoyo. Es cuanto, señora presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Gracias, diputado Juan Romero Tenorio. Consulte la Secretaría a la asamblea, en votación económica, si se admite a discusión.

**La secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez:** Por instrucciones de la Presidencia, en votación económica, se consulta a la asamblea si se admite a discusión. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa, sírvanse manifestarlo. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa, sírvanse manifestarlo. Presidenta, mayoría por la negativa.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Se desecha y se reserva para su votación nominal en conjunto, en los términos del dictamen.

Se pide a la Secretaría abra el sistema electrónico, por cinco minutos, para proceder a la votación de los artículos 65 Ter y 92 Ter, en los términos del dictamen modificado.

**La secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez:** Por instrucciones de la Presidencia, háganse los avisos a que se refiere el artículo 144, numeral 2, del Reglamento de la Cámara de Diputados. Ábrase el sistema electrónico, por cinco minutos, para proceder a la votación de los artículos reservados en términos del dictamen modificado y aceptado.

(Votación)

¿Falta algún diputado que falte de emitir su voto? Sigue abierto el sistema. ¿Alguna diputada o diputado que falte de emitir su voto? Cíerrese el sistema electrónico. De viva voz, diputada...

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Laura Esquivel.

**La secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez:** Laura Esquivel.

**La diputada Laura Beatriz Esquivel Valdés** (desde la curul): En contra.

**La secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez:** En contra. ¿Algún otro diputado o diputada que haya faltado de emitir su voto? Se emitieron 338 votos a favor, 5 abstenciones y 55 votos en contra, presidenta.

**La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez:** Aprobados los artículos 65 Ter y 92 Ter, con las modificaciones del dictamen, por 338 votos a favor.

Aprobado en lo general y en lo particular el proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor. **Pase al Senado para sus efectos constitucionales.**



PODER LEGISLATIVO FEDERAL  
CÁMARA DE DIPUTADOS

MESA DIRECTIVA  
LXIII LEGISLATURA  
Of. No. DGPL 63-II-5-2427  
**Exp. No. 4983**

CC. Secretarios de la  
H. Cámara de Senadores  
P r e s e n t e s.

Tengo el honor de remitir a ustedes para sus efectos constitucionales el expediente con la Minuta Proyecto de Decreto por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, con número CD-LXIII-II-2P-191, aprobada en esta fecha por la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión.

Ciudad de México, a 18 de abril de 2017.



*María Eugenia Ocampo Bedolla*  
Dip. María Eugenia Ocampo Bedolla  
Secretaria

RECIBIDO

2017 ABR 19 AM 11 45

CAMARA DE SENADORES  
SECRETARIA GENERAL DE  
SERVICIOS PARLAMENTARIOS

003471



PODER LEGISLATIVO FEDERAL  
CÁMARA DE DIPUTADOS

## M I N U T A

### PROYECTO DE DECRETO

**POR EL QUE SE ADICIONAN LOS ARTÍCULOS 65 TER Y 65 TER 1 A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo Único.-** Se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

**ARTÍCULO 65 TER.-** Sin perjuicio de los derechos de los pasajeros establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere dicha Ley, los permisionarios o concesionarios en su calidad de proveedores, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero las causas o razones por las que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los consumidores toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.

**ARTÍCULO 65 TER 1.-** Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

Los permisionarios y concesionarios, en su calidad de proveedores, deberán informar a los consumidores, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, abordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.

De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página de Internet del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.





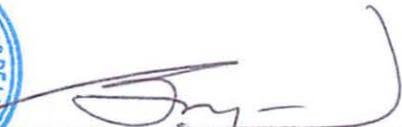
PODER LEGISLATIVO FEDERAL  
CÁMARA DE DIPUTADOS

### Transitorio

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

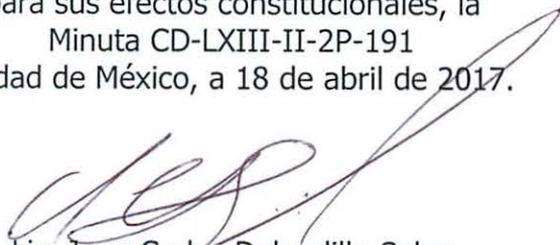
S A L Ó N DE SESIONES DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS DEL HONORABLE CONGRESO DE LA UNIÓN.- Ciudad de México, a 18 de abril de 2017.



  
Dip. María Guadalupe Murguía Gutiérrez  
Presidenta

  
Dip. María Eugenia Ocampo Bedolla  
Secretaria

Se remite a la H. Cámara de Senadores para sus efectos constitucionales, la Minuta CD-LXIII-II-2P-191 Ciudad de México, a 18 de abril de 2017.

  
Lic. Juan Carlos Delgadillo Salas  
Secretario de Servicios Parlamentarios de la Cámara de Diputados



**DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**HONORABLE ASAMBLEA:**

A las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad, les fue turnada para su estudio y elaboración de dictamen correspondiente, la Minuta de la H. Cámara de Diputados con Proyecto de Decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los Integrantes de estas Comisiones Unidas procedimos al estudio de la Minuta referida y analizamos a detalle las consideraciones y fundamentos que sirven de apoyo, a fin de formular y emitir el presente dictamen.

En tal virtud, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 85, párrafo 2, inciso a), 86, 89, 94 y demás relativos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 113, 117, 135, 178, 182, 188 y 221 del Reglamento del Senado de la República, nos permitimos presentar el documento de mérito, al tenor de la siguiente:

**METODOLOGÍA**

- I. En el apartado de **“ANTECEDENTES”**, se considera el proceso legislativo de la Minuta, así como su recepción y turno por parte de la Mesa Directiva para el estudio y la elaboración del dictamen correspondiente.
- II. En el apartado relativo a **“OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE LA MINUTA”**, se hace referencia a los objetivos de la Minuta y a las consideraciones específicas de la Colegisladora por las que se propone reformar y adicionar diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
- III. En el apartado de **“CONSIDERACIONES DE LAS COMISIONES DICTAMINADORAS”**, se expresan las razones que sustentan la valoración de los integrantes de las Comisiones Unidas para acompañar el sentido de la Minuta.



**DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**IV.** En el apartado relativo al “**TEXTO NORMATIVO Y RÉGIMEN TRANSITORIO**”, se plantea el Proyecto de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**I. ANTECEDENTES**

1. En sesión ordinaria de fecha 20 de abril de 2017, se dio cuenta de la recepción en esta H. Asamblea Senatorial, de la Minuta con Proyecto de Decreto por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2. En esa misma fecha, la Minuta de referencia fue turnada, mediante oficio DGPL-2PA2A.-3842, al análisis, estudio y elaboración del dictamen correspondiente a las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad.

3. Dicha Minuta tiene en la H. Cámara de Diputados, los antecedentes inmediatos siguientes:

1. *En sesión celebrada el 14 de diciembre de 2016, los Diputados Miguel Ángel Salim Alle y Jorge Enrique Dávila Flores, presentaron al Pleno de la Cámara de Diputados, la Iniciativa que reforma y adiciona los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.*
2. *En la misma fecha, la Secretaría de la Mesa Directiva emitió el oficio No D.G.P.L 63-11-5-1735 por el cual informa que la Presidencia dictó el trámite que turna la iniciativa a la Comisión de Economía.*
3. *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.*



**DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

*4. El 18 de abril el 2017, fue aprobada por el pleno de la Cámara de Diputados y Turnada al Senado.*

4. Con fecha 27 de abril de 2017, las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos con opinión de la Comisión Especial de Productividad, analizaron el contenido y fundamentación de la Minuta turnada por la Mesa Directiva.

## **II. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE LA MINUTA**

La Iniciativa que da origen a la minuta tenía por objeto adicionar los artículos 65 Ter y 65 Ter 1, además de un segundo párrafo, recorriéndose los subsecuentes, al artículo 92 TER, todos ellos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, con la finalidad de establecer que en caso de demora imputable a las aerolíneas, éstas tendrán que otorgar una indemnización al pasajero, que no podrá ser inferior al veinte por ciento del boleto o billete, ello en armonía con lo que se establece en el artículo 92 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; de la misma forma se establece que las aerolíneas informen a los pasajeros a través de medios electrónicos y en el área de abordaje, las razones o causas que originen en la demora, así como poner a su alcance la dirección electrónica de la Procuraduría Federal del Consumidor, para interponer la queja correspondiente, con respecto al servicio proporcionado; y por último, establecer que los concesionarios o permisionarios deberán informar a los pasajeros por medios electrónicos o físicos sus derechos como consumidores o pasajeros de transporte aéreo.

<b>LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</b>	
<b>TEXTO VIGENTE</b>	<b>PROPUESTA</b>
Sin parangón	<b>ARTÍCULO 65 Ter.</b> Sin perjuicio de lo establecido en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere la Ley de Aviación Civil, los permisionarios o concesionarios además de las obligaciones establecidas en la Ley,



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

	<p>deberán publicar a través de medios electrónicos en el área de abordaje las causas o razones por la que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los pasajeros la dirección electrónica donde puedan presentarse quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.</p>
Sin parangón	<p><b>ARTÍCULO 65 Ter 1.</b> Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte del concesionario o permisionario, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.</p> <p>Igualmente, para los vuelos nacionales, las aerolíneas, sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de los derechos de los pasajeros a su personal y a sus pasajeros, a través de medios electrónicos, audiovisuales e impresos en el área de abordaje, debiendo tener copia de las mismos en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.</p>



**DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

	<p>De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página web del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo (link) o ventana especial principal.</p>
<p><b>ARTÍCULO 92 TER.</b> - 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.</p> <p>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.</p> <p>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 detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.</p>	<p><b>ARTÍCULO 92 TER.</b> - 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.</p> <p><b>En el caso de la prestación del servicio de transporte aéreo a que se refiere la Ley de Aviación Civil, la bonificación no podrá ser menor al veinte por ciento del billete o boleto de pasajero cuando el retraso en la hora de la salida del vuelo sea mayor a treinta minutos y por causas imputables al concesionario o permisionario.</b></p> <p>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.</p> <p>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</p>



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

	día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.
--	---

Sin embargo, la colegisladora acordó modificar la propuesta original para quedar de la siguiente manera:

<p><b>ARTÍCULO 65 TER.</b> Sin perjuicio de los derechos de los pasajeros establecidos en la Ley de Aviación Civil y en el contrato de transporte de pasajeros a que se refiere dicha ley, los permisionarios o concesionarios en su calidad de proveedores, deberán publicar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero las causas o razones por la que los vuelos se vean demorados y poner a disposición de los consumidores toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias, en cada una de las terminales en donde operen, de conformidad con los lineamientos que establezca la Procuraduría.</p> <p><b>ARTÍCULO 65 Ter 1.</b> Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.</p> <p>Los permisionarios y concesionarios, en su calidad de proveedores, deberán informar a los consumidores, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.</p>
--



**DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página de internet del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.

**ARTÍCULO 92 TER.** - *(Se mantiene el texto vigente)*

### **III. CONSIDERACIONES DE LAS COMISIONES DICTAMINADORAS**

**PRIMERA.-** De acuerdo con lo dispuesto por los artículos 86, 94, 103 y demás relativos aplicables de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; así como por lo dispuesto en los artículos 113, 117, 135, 177, 182, 190 y demás relativos y aplicables del Reglamento del Senado de la República, éstas Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos, resultan competentes para dictaminar la Minuta descrita en el apartado de antecedentes del presente dictamen.

**SEGUNDA.-** Las Comisiones Unidas que dictaminan coinciden con el objetivo que persigue la Minuta en el sentido de robustecer los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo. Resulta trascendental la incorporación de disposiciones que contemplen los derechos de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado de la Aviación Civil.

**TERCERA.-** El constante crecimiento de la industria aeronáutica ha suscitado una serie de debates con respecto a la estandarización y claridad sobre las regulaciones de la industria como la sobreventa de boletos, cancelaciones de vuelos o incumplimientos de los contratos. En este sentido, uno de los temas que más preocupan es el relativo a la puntualidad con la que operan las diferentes líneas aéreas en nuestro país y la afectación directa que tiene en los derechos de los usuarios.

La puntualidad impacta de manera directa en el usuario y el cumplimiento de lo establecido en los contratos de transporte de pasajeros, asimismo, vulnera los derechos de los pasajeros como consumidores que se establecen en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



**DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Sin embargo, muchos de ellos no realizan su denuncia por el desconocimiento de los derechos que tienen, así como de los motivos, causas o razones por las que los vuelos se ven demorados, lo que tiene como consecuencia que se encuentren en un estado de indefensión al exigir la puntualidad a las líneas aéreas o al intentar exigir las indemnizaciones por el perjuicio ocasionado por el retraso de los vuelos.

**CUARTA.-** De acuerdo con las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, los gobiernos deben de tratar de hacer todo lo posible para que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos; deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

**QUINTA.-** Estas Comisiones Unidas coinciden en la importancia que reviste el hecho de que los distintos proveedores de servicios de transporte de pasajeros realicen todas las acciones necesarias para garantizar que los consumidores cuenten, a través de todos los medios posibles, con toda la información relacionada con los motivos que sustentan las causas o razones por la que los vuelos se vean demorados.

La información veraz, completa y puntual constituye el punto de partida para que los usuarios puedan hacer respetar sus derechos, por lo que no debe escatimarse en proporcionarles a través de todos los medios posibles, su acceso y conocimiento para salvaguardar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones comerciales.

**SEXTA.-** De igual forma, resulta indispensable que al momento de que los consumidores de servicios de transporte aéreo realicen la compra de su boleto, sean debidamente informados por parte de los proveedores del servicio sobre los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación y el listado de todos sus derechos como pasajeros, previstos en la legislación vigente.

De igual forma, reconociendo lo complejo de las relaciones comerciales, y que en ocasiones se involucran en las mismas diversos actores económicos e



**DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

intermediarios en la prestación de esos servicios, es que esa obligación debe hacerse extensiva al personal de las aerolíneas así como a aquellos comercializadores, que como agencias de viajes, se encargan de las ventas de boletos y reservas.

Asimismo, es importante que los derechos de los pasajeros se hagan del conocimiento de los pasajeros cuando estén a bordo de las aeronaves, mediante un ejemplar de bolsillo o cualquier otro medio impreso, que garantice el conocimiento veraz y completo de los derechos de los pasajeros.

**SÉPTIMA.**- La adecuación del marco regulatorio permitirá a la Procuraduría Federal del Consumidor participar en el auxilio y defensa de los consumidores para una protección efectiva de esos derechos, pero sobre todo, para procurar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

**OCTAVA.**- Las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos, están convencidas de que en la medida de que los pasajeros cuenten con mayor información respecto de todos sus derechos, los términos y condiciones de sus compras y las razones que sustentan las razones por las que los vuelos sufren algún tipo de demora, estarán en posibilidad de presentar las quejas o denuncias conducentes ante la Procuraduría Federal del Consumidor, la cual mediante la verificación y en su caso sanción a las infracciones de las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor, protegerá los derechos de los pasajeros.

#### **IV. TEXTO NORMATIVO Y RÉGIMEN TRANSITORIO**

Por las consideraciones anteriormente expuestas y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 86, 94 y demás relativos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 182, 188, 190, 191 y demás aplicables del Reglamento del Senado de la República, los miembros de las Comisiones Dictaminadoras someten a la consideración de esta Soberanía, el siguiente proyecto de:



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

**POR EL QUE SE ADICIONAN LOS ARTÍCULOS 65 TER Y 65 TER 1 A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo Único.** - Se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

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

**ARTÍCULO 65 Ter 1.** Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

Los permisionarios y concesionarios, en su calidad de proveedores, deberán informar a los consumidores, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.

De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página de internet del



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.

### Transitorio

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

Dado en el pleno del Senado a los 27 de abril del 2017.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Suscriben el presente Dictamen los integrantes de la Comisión de **Comunicaciones y Transportes** de la LXIII Legislatura de la Cámara de Senadores del H. Congreso de la Unión:

**COMISIÓN DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**

  
SEN. RAÚL AARÓN POZOS LANZ

Secretario

  
SEN. JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ

Secretario

  
SEN. ÁNGEL BENJAMÍN ROBLES MONTOYA

Secretario

SEN. MARCO ANTONIO BLÁSQUEZ SALINAS

Secretario

  
SEN. ANABEL ACOSTA ISLAS

Integrante

SEN. ISMAEL HERNÁNDEZ DERAS

Integrante



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

**SEN. LILIA GUADALUPE MERODIO REZA**

**Integrante**

**SEN. HILDA CEBALLOS LLERENAS**

**Integrante**

**SEN. CARMEN DORANTES MARTINEZ**

**Integrante**

**SEN. VICTOR HERMOSILLO Y CELADA**

**Integrante**

**SEN. ANDREA GARCÍA GARCÍA**

**Integrante**

**SEN. JORGE LUIS LAVALLE MAURY**

**Integrante**

**SEN. FIDEL DEMÉDICIS HIDALGO**

**Integrante**

**SEN. RABINDRANATH SALAZAR SOLORIO**

**Integrante**



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Suscriben el presente Dictamen los integrantes de la Comisión de **Comercio y Fomento Industrial** de la LXIII Legislatura de la Cámara de Senadores del H. Congreso de la Unión:

### COMISIÓN DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL

**SEN. HÉCTOR LARIOS CÓRDOVA**

Presidente

**SEN. JESÚS RRIEGO PALMA**

Secretario

**SEN. MARIA DE LOS DOLORES PADIERNA LUNA**

Secretaria

**SEN. ERNESTO GÁNDARA CAMOU**

Integrante

**SEN. JORGE ARÉCHIGA ÁVILA**

Integrante



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

SEN. MA. DEL ROCIO PINEDA GOCHI

Integrante

SEN. JORGE TOLEDO LUIS

Integrante

SEN. HILDA ESTELA FLORES ESCALERA

Integrante

SEN. FRANCISCO DE PAULA BÚRQUEZ

VALENZUELA

Integrante

SEN. ROSA ADRIANA DÍAZ LEZAMA

Integrante

SEN. MARIO DELGADO CARRILLO

Integrante

SEN. JOSE DE JESÚS SANTANA GARCÍA

Integrante

SEN. LUIS ARMANDO MELGAR BRAVO

Integrante



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, RESPECTO A LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

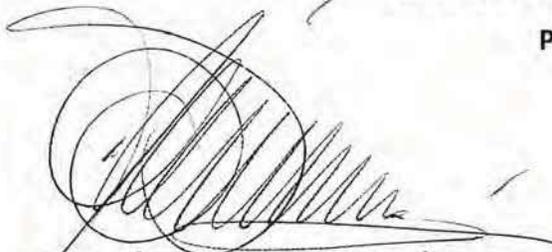
Suscriben el presente Dictamen los integrantes de la **Comisión de Estudios Legislativos**, de la LXIII Legislatura de la Cámara de Senadores del H. Congreso de la Unión.

### ESTUDIOS LEGISLATIVOS



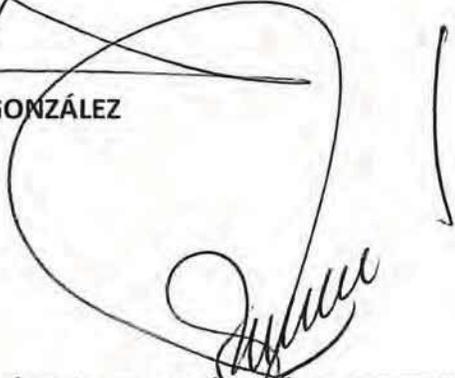
SEN. GRACIELA ORTIZ GONZÁLEZ

Presidenta



SEN. HÉCTOR DAVID FLORES ÁVALOS

Secretario



SEN. ÁNGEL BENJAMÍN ROBLES MONTOYA

Secretario



SEN. PATRICIA LEAL ISLAS

Integrante



SEN. MANUEL CAVAZOS LERMA

Integrante

27-04-2017

Cámara de Senadores.

**DICTAMEN** de las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Económico y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad, con proyecto de decreto por el que se adiciona la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de derechos de pasajeros.

**Aprobado** en lo general y en lo particular, por 82 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones.

Se turnó al Ejecutivo Federal para sus efectos constitucionales.

Diario de los Debates 27 de abril de 2017.

Discusión y votación 27 de abril de 2017.

**DISCUSIÓN DEL DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO ECONÓMICO Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, EN MATERIA DE DERECHOS DE PASAJEROS**

**DIARIO DE LOS DEBATES**

**Sesión Pública Ordinaria Celebrada  
en la Ciudad de México, el 27 de Abril de 2017**

Les informo que recibimos otro dictamen de las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes; de Comercio y Fomento Económico; y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad que contiene un proyecto de Decreto por el que se adiciona la Ley Federal de Protección al Consumidor, en materia de derechos de pasajeros.

Consulte la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que el asunto se incorpore a la agenda de este día para su trámite.

**La Secretaria Senadora María Elena Barrera Tapia:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se integre a los asuntos de hoy el dictamen referido por la Presidencia. Quienes estén por la afirmativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén por la negativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se autoriza su incorporación, señor Presidente.

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** Muchas gracias. El dictamen está disponible en sus escaños.

Solicito a la Secretaría consulte a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se omita su lectura.

**La Secretaria Senadora María Elena Barrera Tapia:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se omita la lectura del dictamen. Quienes estén por la afirmativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén por la negativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se autoriza, señor Presidente.

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** Consulte la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se dispense la segunda lectura del dictamen y se ponga a discusión de inmediato.

**La Secretaria Senadora María Elena Berrera Tapia:** Consulto a la Asamblea, en votación económica, si autoriza que se dispense la segunda lectura del anterior dictamen. Quienes estén por la afirmativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea asiente)

Quienes estén por la negativa, favor de levantar la mano.

(La Asamblea no asiente)

Sí se dispensa la segunda lectura, señor Presidente.

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** Muchas gracias. Está a discusión.

Toda vez que no hay oradores, ábrase el sistema electrónico de votación, hasta por tres minutos.

**La Senadora Dolores Padierna Luna:** (Desde su escaño) Pido la palabra, señor Presidente.

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** Senadora Dolores Padierna, le pregunto, tenía entendido que hay un acuerdo parlamentario de que pasaran estos dictámenes, le pregunto, ¿sí lo conoce?

**La Senadora Dolores Padierna Luna:** (Desde su escaño) Estoy en mi derecho.

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** Está en su derecho. Por supuesto que le voy a dar el uso de la palabra.

¿Sí conocía de ese acuerdo? Y si no, hacemos lo mismo que en la pasada, y en la votación les abro el micrófono para algún apunte, pero como usted indique, Senadora Dolores Padierna. Como usted quiera.

Si no conocía del acuerdo, adelante.

**La Senadora Dolores Padierna Luna:** Este segundo dictamen es a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Quiero hacer varios comentarios.

Es un hecho conocido el aumento de demoras, cancelaciones y sobreventa de boletos que realizan las aerolíneas por causas imputables a ellas.

Esta situación se ha visto agravada por la falta de una regulación específica que establezca los derechos de los pasajeros y de sanciones a los prestadores de servicios.

Aunque actualmente el artículo 92 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece que: 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 en la ley. No ha sido suficiente para el caso de los servicios de transporte aéreo y, por lo tanto, es necesaria esta regulación específica que está a nuestra consideración.

Con este dictamen de la Comisión de Comercio y Fomento Económico; la Procuraduría Federal del Consumidor tendrá mayores elementos para obligar a las líneas aéreas a respetar los derechos de los pasajeros, así como aplicar las sanciones que les correspondan.

De acuerdo con las estadísticas de la Dirección General de Aeronáutica Civil, para 2016, de las 865 mil operaciones aéreas, el 70 por ciento se realizaron con puntualidad en los aeropuertos del país.

En el caso del Aeropuerto de la Ciudad de México el porcentaje fue de 63 por ciento, el resto de las operaciones tuvieron demoras o cancelaciones por problemas atribuibles a las aerolíneas, como ausencia de tripulación, mantenimiento de los equipos, errores en sistemas de despacho de vuelos y causas no imputables a ellas como condiciones climatológicas, sólo por mencionar la más importante.

Como consecuencia de lo anterior, la impuntualidad de las aerolíneas se ha convertido en una práctica recurrente, particularmente en los vuelos de corto alcance. La vigilancia en el desempeño de las empresas aéreas está contenida en la Ley de Aviación Civil, así como en la Ley Federal de Protección al Consumidor; sin embargo, es necesario que se incluyan otros aspectos que están ocasionando afectaciones a los pasajeros que viven una incertidumbre jurídica que favorece a las aerolíneas.

Si bien, la protección y defensa de los consumidores está sustentada en la Ley Federal de Protección al Consumidor, dado el ámbito general de ésta, se considera necesario contemplar en la legislación especial con mayor abundamiento los derechos y las obligaciones de los pasajeros para que la Procuraduría Federal del Consumidor cuente con facultades expresas y un sustento más sólido en la imposición de sanciones como resultado de la infracción a los derechos cuyo origen fueran las relaciones comerciales derivadas del servicio del transporte aéreo.

Termino diciendo que el objetivo de esta iniciativa es brindar certeza jurídica a los pasajeros y actualizar el marco legal mexicano conforme a las mejores prácticas internacionales y a los instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano es parte.

Son muchas modificaciones que se hacen a esta iniciativa, pero hacemos un posicionamiento a favor de esta normatividad.

Gracias.

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** Gracias, Senadora Dolores Padierna.

Se inserta intervención del Senador Benjamín Robles Montoya.

**El Senador Benjamín Robles Montoya:** Intervención. Con el permiso de la Presidencia. (1)

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** En virtud de que ya no hay oradores registrados, ábrase el sistema electrónico hasta por tres minutos para recoger la votación nominal del dictamen. Háganse los avisos a que se refiere el artículo 58 del Reglamento.

#### (VOTACIÓN)

**La Secretaria Senadora María Elena Barrera Tapia:** Señor Presidente, conforme al tablero electrónico, se emitieron un total de 82 votos a favor, cero en contra y cero abstenciones.

**El Presidente Senador Pablo Escudero Morales:** En consecuencia, está aprobado en lo general y en lo particular el Decreto por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor. **Se remite al Ejecutivo Federal para los efectos del artículo 72 constitucional.**



**Benjamín Robles Montoya**  
**SENADOR DE LA REPÚBLICA**

Compañeras senadoras, compañeros senadores,

El impacto de la desregulación en el desempeño de la industria de las aerolíneas en México no ha sido satisfactorio. Los resultados estadísticos arrojan que:

- 1) ha tenido un efecto marginal en el incremento de número de pasajeros;
- 2) ha sido ineficaz para establecer una estructura competitiva de precios,
- 3) ha generado beneficios que no han sido acompañados por mejores condiciones de competencia en el mercado; y
- 4) ha sido incapaz de elevar sus niveles de calidad en cuanto a atención a los usuarios se refiere.

La situación actual de la aeronáutica civil mexicana se debe a que las políticas aeronáuticas son sexenales, por lo que se requiere que estas se reestructuren con miras a largo plazo.

Sin duda los problemas que rodean a la aviación civil son muchos, algunos internos, es decir, de las propias aerolíneas, y otros externos, como el alza del precio de los combustibles, el alza del precio del dólar, la saturación o mala infraestructura de los aeropuertos nacionales, entre muchos otros factores, sin embargo, quienes terminan pagando, de una manera u otra, todas estas situaciones son quienes menos culpa o responsabilidad tienen: los usuarios.

Si bien el día de hoy no nos encontramos discutiendo esa reforma integral que tanto nos urge en materia de aviación civil, sí estamos discutiendo una parte fundamental de ella, los derechos de los usuarios, consumidores o pasajeros.

Son, sin duda, los pasajeros lo que llevan la peor parte de todo esto. No existe un pasajero o pasajera que no tenga quejas ya sea por el servicio de las aerolíneas o por el costo de los boletos.



**Benjamín Robles Montoya**  
**SENADOR DE LA REPÚBLICA**

Incluso, hace aproximadamente tres años, en el marco de una campaña que emprendí para rescatar los valores de nuestro país, se realizó una campaña en redes sociales para denunciar el pésimo servicio de Aeroméxico.

La campaña tuvo tal auge que los directivos de la aerolínea vinieron al Senado de la República para platicar con un servidor y plantear los esfuerzos que en aras de los valores que representa nuestro país, lleva a cabo la aerolínea.

Desde ese momento, me convertí en un observador ciudadano de los derechos de las y los usuarios del transporte aéreo, impulsando que sea obligatorio para las aerolíneas la publicación de indicadores de calidad en el servicio, nos referimos a quejas, sobreventa, equipaje, cancelaciones y demoras, lo que permitiría a las y los usuarios tomar decisiones mejor informadas y elevar la calidad del servicio.

Por eso votaré a favor esta minuta, porque justamente cristaliza ese esfuerzo que emprendí en 2014.

Se fortalece el derecho a la información de los pasajeros de líneas aéreas, contemplando la obligación de publicar, a través de medios electrónicos o físicos, en área de abordaje y en módulos de atención al pasajero, las causas o razones por las que los vuelos tienen retrasos, y poner a disposición de los consumidores información referente al procedimiento para la presentación de quejas o denuncias en cada una de las terminales en donde operen.

Informar al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, mediante folletos o por medios electrónicos, términos y condiciones del servicio contratado, políticas de compensación, listado de derechos de los pasajeros en puntos de atención en los mostradores, en las centrales de reserva, así también a bordo de las aeronaves. Es decir, las aerolíneas tienen la obligación de dar a conocer sus derechos a los pasajeros de forma constante en medios electrónicos y a través de las agencias de viajes.

Si bien en el texto de los artículos que se propone adicionar a la Ley Federal de Protección al Consumidor no se citan textualmente los derechos de los y las pasajeras, lo cierto es que nos remite a los derechos que por virtud de este paquete de reformas, estarán plasmados en la Ley de Aviación Civil.



**Benjamín Robles Montoya**  
**SENADOR DE LA REPÚBLICA**

Senadoras y senadores, los exhorto para juntos contribuyamos al fortalecimiento de la cultura de respeto a los derechos de las y los consumidores.

Es cuanto.

## SECRETARÍA DE ECONOMÍA

### **DECRETO por el que se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

**ENRIQUE PEÑA NIETO**, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, a sus habitantes sabed:

Que el Honorable Congreso de la Unión, se ha servido dirigirme el siguiente

#### DECRETO

"EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, DECRETA:

#### **SE ADICIONAN LOS ARTÍCULOS 65 TER Y 65 TER 1 A LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**Artículo Único.-** Se adicionan los artículos 65 Ter y 65 Ter 1 a la Ley Federal de Protección al Consumidor, para quedar como sigue:

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

**ARTÍCULO 65 Ter 1.-** Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios o permisionarios, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

Los permisionarios y concesionarios, en su calidad de proveedores, deberán informar a los consumidores, al momento de la compra del boleto y en los módulos de atención al pasajero, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, debiendo tener dicho listado en los puntos de atención, en los mostradores, en las centrales de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves un ejemplar en el bolsillo de cada una de las sillas de pasajeros, o en su defecto incluir información suficiente sobre sus derechos en medios impresos con que cuenten abordo.

De la misma manera, el concesionario o permisionario deberá publicar los derechos de los pasajeros de forma constante en la página de Internet del concesionario o permisionario, y la agencia de viajes, a través de un vínculo, enlace o ventana especial principal.

#### Transitorio

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

Ciudad de México, a 27 de abril de 2017.- Dip. **María Guadalupe Murguía Gutiérrez**, Presidenta.- Sen. **Pablo Escudero Morales**, Presidente.- Dip. **María Eugenia Ocampo Bedolla**, Secretaria.- Sen. **Rosa Adriana Díaz Lizama**, Secretaria.- Rúbricas."

En cumplimiento de lo dispuesto por la fracción I del Artículo 89 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y para su debida publicación y observancia, expido el presente Decreto en la Residencia del Poder Ejecutivo Federal, en la Ciudad de México, a veintiuno de junio de dos mil diecisiete.- **Enrique Peña Nieto**.- Rúbrica.- El Secretario de Gobernación, **Miguel Ángel Osorio Chong**.- Rúbrica.