



DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

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

PROCESO LEGISLATIVO	
01	<p>1) 04-10-2016 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 18 Bis, 52, 52 Bis y 87 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por la Dip. Ivonne Aracelly Ortega Pacheco (PRI). Se turnó a la Comisión de Transportes. Gaceta Parlamentaria, 4 de octubre de 2016.</p>
	<p>2) 27-09-2016 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 y adiciona el 52 Bis de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Juan Manuel Cavazos Balderas (PRI). Se turnó a la Comisión de Transportes. Gaceta Parlamentaria, 27 de septiembre de 2016.</p>
	<p>3) 04-11-2016 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 52, 52 Bis y 87 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Enrique Zamora Morlet (PVEM). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 4 de noviembre de 2016.</p>
	<p>4) 29-11-2016 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Presentada por la Dip. Rosa Alba Ramírez Nachis (MC). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 29 de noviembre de 2016.</p>
	<p>5) 14-12-2016 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Francisco Saracho Navarro (PRI). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 14 de diciembre de 2016.</p>
	<p>6) 14-12-2016 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 52 a 52 Quáter a la Ley de Aviación Civil. Presentada por la Dip. Alicia Guadalupe Gamboa Martínez (PRI). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 14 de diciembre de 2016.</p>
	<p>7) 15-12-2016 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil y de la Ley de Aeropuertos. Presentada por los Dip. Miguel Ángel Salim Alle y Ulises Ramírez Núñez (PAN). Se turnó a la Comisión de Transportes. Gaceta Parlamentaria, 15 de diciembre de 2016.</p>
	<p>8) 17-01-2017 Comisión Permanente. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Alfredo Javier Rodríguez Dávila (PAN). Se turnó a la Comisión de Transportes. Gaceta Parlamentaria, 17 de enero de 2017.</p>



DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.
(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

PROCESO LEGISLATIVO	
	<p>9) 25-01-2017 Comisión Permanente. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por la Dip. Mirza Flores Gómez (MC). Se turnó a la Comisión de Transportes de la Cámara de Diputados. Diario de los Debates, 25 de enero de 2017.</p>
	<p>10) 02-02-2017 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 17, 48, 52, 61 y 62 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Clemente Castañeda Hoeflich (MC). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 2 de febrero de 2017.</p>
	<p>11) 21-02-2017 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 49 Bis, 51 y 52 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Daniel Torres Cantú (PRI). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 21 de febrero de 2017.</p>
	<p>12) 23-02-2017 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Jonadab Martínez García (MC). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 23 de febrero de 2017.</p>
	<p>13) 23-02-2017 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por la Dip. Cynthia Gissel García Soberanes (PES). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 23 de febrero de 2017.</p>
	<p>14) 09-03-2017 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que adiciona el artículo 42 Bis de la Ley de Aviación Civil. Presentada por la Dip. Mirza Flores Gómez (MC). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 9 de marzo de 2017.</p>
	<p>15) 09-03-2017 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que adiciona el artículo 17 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por la Dip. Mirza Flores Gómez (MC). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 9 de marzo de 2017.</p>
	<p>16) 14-03-2017 Cámara de Diputados. INICIATIVA con proyecto de decreto que adiciona un artículo 52 Bis y reforma el artículo 84 de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Jorge López Martín (PAN). Se turnó a la Comisión de Transportes. Diario de los Debates, 14 de marzo de 2017.</p>
02	<p>18-04-2017 Cámara de Diputados. DICTAMEN de la Comisión de Transportes, con proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Aprobado en lo general y en lo particular, de los artículos no reservados, por 422 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones. Se turnó a la Cámara de Senadores para sus efectos constitucionales. Diario de los Debates, 5 de abril de 2017.</p>



DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.
(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

PROCESO LEGISLATIVO	
	Discusión y votación, 18 de abril de 2017.
03	20-04-2017 Cámara de Senadores. MINUTA con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Se turnó a las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Industrial 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. DICTAMEN de las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Industrial y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Aprobado en lo general y en lo particular, por 85 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. DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2017.

1) 04-10-2016

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 18 Bis, 52, 52 Bis y 87 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por la Dip. Ivonne Aracelly Ortega Pacheco (PRI).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Gaceta Parlamentaria, 4 de octubre de 2016.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 18 BIS, 52, 52 BIS Y 87 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Gaceta Parlamentaria, año XIX, número 4631-VI, martes 4 de octubre de 2016

Que reforma y adiciona los artículos 18 Bis, 52, 52 Bis y 87 de la Ley de Aviación Civil, a cargo de la diputada Ivonne Aracelly Ortega Pacheco, del Grupo Parlamentario del PRI, e integrantes de la Comisión de Comunicaciones

Las y los suscritos diputados federales de la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados, integrantes de la Comisión de Comunicaciones, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72, inciso h), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, presentan a consideración de esta soberanía, iniciativa con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

Realidad del sector aeronáutico en México

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

La industria aeronáutica en México es altamente atractiva y representa una oportunidad para la atracción de inversiones, de generar actividades de mayor valor agregado, de ingeniería y diseño y, eventualmente, ser un detonador de actividades de investigación y desarrollo que le permitan a México participar en los programas de vanguardia que se desarrollan en la industria. Del año 2002 al 2009, alcanzó exportaciones superiores a los 4,000 millones de dólares.¹

De acuerdo a la Secretaría de Economía,² la presencia de empresas de la industria aeronáutica en México se ha incrementado, a diciembre de 2011 existen aproximadamente 2483 empresas y entidades de apoyo en el país, más del doble de las registradas en 2006, incluyendo empresas líderes en la fabricación de aviones y de partes en el mundo que realizan operaciones de manufactura y/o ingeniería. Destaca, que algunas de las empresas instaladas en México, han visto superadas las expectativas de sus proyectos iniciales, por lo que han anunciado nuevos proyectos de inversión, algunos para realizar actividades y productos más complejos e incluso incursionando en programas de vanguardia en la industria. La creciente actividad del sector aeronáutico se explica fundamentalmente por las ventajas que ofrece México, tales como: localización geográfica; la experiencia y nivel de competitividad alcanzado en otros sectores como el automotriz y electrónico; y tratados de libre comercio que permiten el acceso en condiciones preferenciales a 43 mercados.

Según las estimaciones del Programa Estratégico para la Industria Aeroespacial 2010-2020, coordinado por la Secretaría de Economía, se espera que la industria exporte 12,260 mdd en 2020, con una tasa de crecimiento anual promedio de 14%. Por lo que nuestro país, busca convertirse en un líder no solamente en manufactura, sino en todas las fases de la industria, desde el diseño, ingeniería y ensamble, hasta la reconversión, mantenimiento y reciclaje. Es de señalar que, México es el sexto proveedor de productos aeronáuticos de

EE.UU; tiene la cuarta flota de jets privados más grande del mundo; cada dos minutos despegan un avión con tecnología mexicana; en nuestro país se diseña gran parte de la turbina del avión más grande del mundo; y el mayor productor del mundo de motores de aviones, tiene su mayor centro de investigación en Querétaro.³

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

Asimismo, el Plan Sectorial menciona que de acuerdo al Índice de Competitividad de la infraestructura 2012-2013 del World Economic Forum, México ocupa el lugar 64 en aeropuertos de un total de 148 países.

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

Aunado a lo anterior, es importante no pasar por alto que, en términos generales, el desarrollo del sector aeronáutico impacta en las inversiones, y en la esfera de los negocios constituyendo un elemento clave para aumentar la productividad y mejorar la competitividad del país. Se encuentra estrechamente relacionado y por lo tanto impacta de manera contundente a otros sectores, como es el turístico, uno de los más dinámicos de nuestro país, el cual ha presentado un incremento en la movilidad de personas dentro nuestro país o como punto de destino y origen de viajes internacionales. Tan sólo del 2010 al 2014 de acuerdo con estadísticas del Banco Mundial, realizadas a partir de información de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en México se transportaron vía aérea un promedio de 40 millones 693 mil 895 pasajeros, cifra que considera a los pasajeros transportados en las aerolíneas registradas en el país, tanto en aeronaves nacionales como en las internacionales.

En este sentido, conforme a las cifras de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en materia de retraso en los vuelos, el índice de puntualidad promedio en la terminal aérea capitalina, es decir, sólo las demoras atribuibles a la aerolínea, pasó de 91% en 2011, a 82% en 2015. Sin embargo, esta situación está lejos de ser lo que los usuarios de estos servicios esperan, ya que de acuerdo con información que proporciona el Diario 24 Horas⁵ en su portal de internet, las aerolíneas nacionales, con mayor impuntualidad en sus vuelos durante 2015 fueron; Viva Aerobús, 46% de sus operaciones tuvo algún retraso, siendo el 28% atribuibles a la compañía; Volaris, 21%; Magnicharters, 20%; y Aeromexico Conect, con 17%.

Por otro lado, en el portal de internet "Buró Comercial" de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco),⁶ señala cuáles compañías aéreas obtuvieron el mayor número de quejas por la indebida prestación de sus servicios durante el periodo de enero a abril del 2016, las cuales se muestran en la siguiente tabla.

Número de Quejas sobre las Principales Compañías de Aviación		
Periodo Enero - Abril 2016		
Nombre Comercial	Razón Social/Nombre	Quejas
AEROMÉXICO	AEROVIAS DE MEXICO, SA DE CV	254
VIVA AEROBUS	AEROENLACES NACIONALES, SA DE CV	175
VOLARIS	CONCESIONARIA VUELA COMPAÑIA DE AVIACION, SAPI DE CV	116
INTERJET	ABC AEROLINEAS, SA DE CV	52
AMERICAN AIRLINES	AMERICAN AIRLINES, INC	8
COPA AIRLINES	COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACION, SA	7

Fuente: Buró Comercial de PROFECO.

Problema

A pesar del desarrollo que el sector aeronáutico ha tenido en nuestro país durante los últimos años, este crecimiento no se ha visto reflejado en la satisfacción de los consumidores ni el pleno respeto y salvaguarda de sus derechos.

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

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

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

Precisiones adicionales

Resulta de la mayor importancia dejar en claro, que existe un reconocimiento pleno de que la problemática que enfrenta el sector aeronáutico nacional es compleja, variada y multifactorial, la cual pasa por grandes tópicos como son la libre competencia y la efectividad en el proceso de desregularización; la necesidad de contar con mayor y mejor infraestructura; así como el desarrollo de mejores prácticas en materia de competencia económica y regulación, a efecto de incrementar la tasa de productividad del país, lo cual sin duda se traduciría en mejores servicios y precios para las empresas los consumidores, para lo cual es necesario fortalecer un adecuado marco regulatorio; y desde luego, la debida protección a los derechos de los usuarios.

Lo anterior, se hace explícito, toda vez la presente Iniciativa está centrada fundamentalmente en el último punto: los derechos de los usuarios de las aerolíneas, a efectos de dotarlos de certeza y seguridad jurídica.

Estamos convencidos que del reconocimiento, fortalecimiento y plena posibilidad de ejercicio de los derechos de los usuarios, resultará una base fundamental que permita avanzar en diferentes aspectos como la supervisión pro-competitiva del mercado en la asignación de horarios de aterrizaje y despegue, operaciones aeroportuarias, mejora de la infraestructura, servicios complementarios, regulaciones tarifarias, ampliación de rutas, etc., que hasta hoy, han tenido efectos negativos considerables sobre el mercado del transporte aéreo. Toda vez que, la como una condición sine qua non, la conducta de las aerolíneas se traduce en desempeño de la industria en términos de eficiencia económica, rentabilidad de las empresas y bienestar de los consumidores.

Derechos del ciudadano-consumidor

El Estado moderno capitalista y sus modos de organización en torno a la economía han transformado al ciudadano en consumidor, o mejor aún en un ciudadano consumidor. Esta transformación está estrechamente relacionada con la manera en que históricamente el Estado moderno se ha estructurado tanto política como económicamente, ya que ha renunciado a la concentración de actividades distribuyéndolas en diferentes sistemas y subsistemas de acción tanto públicos como privados a efecto de que la colectividad pueda realizar sus fines. Así como explica Habermas,⁷ uno de los rasgos más importantes del proceso de modernización estatal es la separación del Estado de la sociedad civil, por lo que el Estado moderno es a la vez Estado administrativo y Estado fiscal, dedicado esencialmente a tareas administrativas, traspasando las tareas productivas a una economía de mercado diferenciada del aparato estatal, jugando un papel sólo de regulador de las condiciones generales de producción, en lo referente a infraestructura, organización del trabajo y el correspondiente andamiaje jurídico necesarios para que el intercambio de productos y servicios fluya.

En nuestros días, no podríamos entender al ciudadano alejándolo de su calidad de consumidor, de ahí que “el derecho del consumidor es, sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos [...] Tengamos en cuenta el aspecto fundamental de nuestras vidas que estamos analizando desde el punto de vista jurídico. Mediante el consumo (en cualquiera de sus niveles) procuramos satisfacer nuestras necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida. Ello nos lleva a buscar en el ámbito llamado mercado, los bienes y servicios que necesitamos. Somos, como consumidores, destinatarios finales de todos los bienes y del producto de la actividad comercial”.⁸

Los ciudadanos consumidores no pueden estar ajenos a la oferta del mercado, particularmente en el sector de los servicios, en realidad, en la vida cotidiana no puede entenderse sino en su carácter de consumidor por lo que frecuentemente pueden estar sometidos a una relación comercial de abuso al no tener otra opción que consumir para satisfacer necesidades básicas, alcanzar una mejor calidad de vida o ejercer sus derechos humanos.

En cada transacción comercial, el ciudadano al adquirir o contratar bienes, productos o servicios realiza actos de confianza inducidos por la necesidad, la publicidad, los precios del mercado, la oferta sobre las características del objeto y las condiciones de la transacción. Es evidente que, en esta relación de consumo el ciudadano es la parte más débil y vulnerable por lo que su protección resulta ineludible para poder transitar de un simple consumidor a un ciudadano protegido.

Un ciudadano protegido es un ciudadano sujeto de derechos, informado y activo con capacidad para formar parte en los procesos e instituciones que involucran sus decisiones y sus acciones, dotado de acceso irrestricto a la justicia.⁹

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

La efectiva regulación de los derechos del ciudadano-consumidor implica legislar de cara al ciudadano en su más amplia dimensión, asumiendo que, el consumidor se halla situado en “el último tramo del eslabón de la cadena de producción, distribución y consumo, por lo que se le denomina consumidor final y que ello en sí mismo lo coloca en una posición de desigualdad, ya que el consumo es una necesidad. Esto es, reconocer que: 1) está expuesto a toda clase de engaños, abusos y a la imposición de condiciones no equitativas por parte de las empresas; 2) no tiene capacidad de influir en el mercado, precios, calidad, condiciones o formas de contratación; 3) el consumo implica también prácticas sociales y culturales; 4) el consumo satisface necesidades, posibilita el ejercicio de derechos y prerrogativas y tiene como finalidad mejorar la calidad de vida;

y 5) La opción de no adquirir muchos bienes, productos y servicios no es opción (la alternativa de prescindir podría constituir un verdadero daño o perjuicio).

Normativa nacional

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

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

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII. En los casos a que se refiere el artículo 52 de la ley, el concesionario o permisionario al momento de la denegación del embarque debe hacer del conocimiento del pasajero por conducto de su personal, así como a través de folletos, las opciones con que cuenta y debe inmediatamente proporcionársele la que haya elegido. Tratándose de la indemnización, el pasajero debe manifestar si se realiza en dinero o en especie.”

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

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

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

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

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

La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.”

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

“4. Requisitos generales

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

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

4.2.1 Nombre del pasajero.

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

4.2.3 Los puntos de partida y de destino.

4.2.4 Indicación del número de vuelo.

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

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

4.2.7 Limitaciones de peso y cantidad de equipaje, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Aviación Civil, Reglamento de Ley de Aviación Civil y según se estipule en la Norma Oficial Mexicana que establezca las condiciones de seguridad que deben cumplirse en la cabina de pasajeros y compartimentos de carga para aeronaves destinadas al transporte de pasajeros, que emita la Secretaría.

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

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

4.2.10 Las responsabilidades del concesionario o permisionario.

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

4.2.12.....

4.2.13.....

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

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

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

Así mismo, la NOM “PROY-NOM-078-SCT3-2000”,¹¹ publicada el 12 de octubre del año 2000, regula las condiciones de seguridad que deben cumplirse en la cabina de pasajeros y compartimentos de carga para aeronaves destinadas al transporte de pasajeros, la cual en su apartado 5, se relaciona con el punto 4.4 de la NOM anteriormente señalada, estableciendo que:

“5. Transporte de carga incluyendo equipaje de mano

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

5.1 y 5.2.....

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

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

Normativa internacional

En el ámbito internacional, la regulación de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo, así como de la sobreventa de boletos, cancelación de vuelos y retrasos de los mismos, se encuentran regulados de formas más detallada, estableciendo procedimientos y sanciones aplicables a cada caso, esto con la finalidad de que dichos servicios sean prestados con la mayor calidad.

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

- China. Público la Normas de aviación civil relativas a pasajeros y equipaje, Decretos N° 49 y 70 CAAC;
- Arabia Saudita. En 2005, estableció el Reglamento de Protección del Consumidor; e
- Israel. En 2012, implemento la Ley de derechos de los pasajeros de líneas aéreas.
- Estados Unidos. Estableció en el Título 14 del Código de Reglamentaciones Federales (CFR), “Aeronáutica y Espacio”, una regulación específica para el caso de sobreventa de boletos.
- Unión Europea. En 2004, por medio del Parlamento Europeo aprobó el Reglamento número 261/2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos
- En caso de denegación **de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.**

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

- La aerolínea debe solicitar voluntarios que cedan sus asientos a cambio de una compensación determinada por la misma empresa. En caso de no contar con suficientes voluntarios, la compañía podrá establecer el embarque involuntario en perjuicio de los usuarios, por lo cual deberá llevar a cabo una indemnización a los mismos.
- En el caso de no tener suficientes voluntarios, la línea aérea debe tomar en cuenta ciertos factores para negar el embarque:
 - El tiempo de un pasajero del registro de entrada;
 - Si un pasajero tiene un asiento pre- establecido;
 - El tipo de tarifa que pagó;

- Si el pasajero pertenece al programa de millas frecuentes; y,
- Si el pasajero tiene alguna discapacidad o es un menor de edad no acompañado.
- Se exige que cada compañía aérea entregue a los pasajeros, que no pueden abordar el avión, una declaración escrita que describa sus derechos y explique los criterios empleados por el transportista para decidir quiénes abordan un vuelo sujeto a sobreventa.
- Las indemnizaciones se sujetaran al costo del pasaje aéreo, el tiempo de retraso y si el vuelo es nacional o internacional.

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

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

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

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

Del mismo modo, podemos observar el caso específico de la Legislación de la Unión Europea, en donde el 11 de febrero de 2004, el Parlamento Europeo aprobó el Reglamento número 261/2004, que protege a los pasajeros en aspectos tales como: la información sobre vuelos, reservaciones, obligaciones de las agencias de viajes, responsabilidad en caso de pérdida de equipaje y accidentes, así como compensaciones en vuelos retrasados, sobrevendidos o cancelados.

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

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

- Proporcionar gratuitamente alimentación, en función del tiempo de espera; alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches; transporte del aeropuerto al hotel y viceversa; así como comunicaciones gratuitas.
- Brindar atención detallada a las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores no acompañados., quienes tendrán prioridad al momento del embarque.

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

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

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

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

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

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

Propuesta

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

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

cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

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

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

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

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

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

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

3. Se establece que cuando por motivo de la sobreventa de boletos, retraso o cancelación de los vuelos, así como por la violación a los derechos de los usuarios, se impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, multa de dos mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización, sin

perjuicio del pago de las indemnizaciones a las que son acreedores los usuarios, y de las determinaciones que establezca la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor.

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

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

Por lo anteriormente expuesto y fundado, se somete a consideración de esta honorable asamblea la presente iniciativa con proyecto de

Decreto

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

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

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

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

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

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

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

VI. En los casos de denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelo, se deberá ofrecer, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionar, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Ofrecer con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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

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

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

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

I. a VII. ...

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

VIII. a XII...

Artículo Transitorio

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

Notas

1 Aero Strategy, "Aerospace Globalization 2.0: Implications for Canada's Aerospace Industry", A Discussion Paper, Nov. 2009, www.aerostrategy.com

2 Secretaría de Economía. Dirección General de Industrias Pesadas y de Alta Tecnología Industria Aeronáutica en México. Marzo 2012

3 <http://consulmex.sre.gob.mx/montreal/images/Consulado/TemasDelInteres/hoja%20informativa%20sector%20aeronutico%20en%20mxico.pdf>

4 http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa_Sectorial_de_Comunicaciones_y_Transportes.pdf

5 <https://www.24-horas.mx/aicm-rompe-records-en-impuntualidad/>

6 <http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/inicio.jsp>

7 Habermas, Jürgen. 1999. "La inclusión del otro. Estudios de Teoría Política". Editorial Paidós. Impreso en España; y Habermas, Jürgen. 1990. "Teoría de la Acción Comunicativa. Crítica de la razón funcionalista". Editorial Taurus, Madrid, España.

8 Capítulo VII, Los derechos del consumidor como derechos humanos, Carlos Eduardo Tambussi; <http://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf>

9 Ídem.

10 http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2061178&fecha=31/12/1969

11 http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2061665&fecha=31/12/1969

12 http://www.icao.int/meetings/atconf6/documents/workingpapers/atconf6-wp_005_es.pdf

13 http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=7ed1910d44d0bb1e7830b2e8467e3234&mc=true&node=pt14.4.250&rgn=div5#se14.4.250_12a

14 http://www.derechoshumanos.net/constitucion/articulo51_CE.htm

15 http://www.icao.int/meetings/atconf6/documents/workingpapers/atconf6-wp_005_es.pdf

Fuentes consultadas

- Ley de Aviación Civil
- Reglamento de la Ley de Aviación Civil
- Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados.

• Buro Comercial de Profeco , disponible en http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/bus_sector.jsp, consultado el 06 junio de 2016.

• Reglamento (CE) No 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo , (2004), disponible en

[http://www.aena.es/csee/ccurl/868/593/Reglamento261_2004 .pdf](http://www.aena.es/csee/ccurl/868/593/Reglamento261_2004.pdf), consultado el 06 de junio de 2016.

• Derecho de los Viajeros , José Armando Aguilar, México, disponible en http://www.profeco.gob.mx/revista/publicaciones/adelantos_04/derechovia_jero_dic04.pdf, consultado el 06 de junio de 2016.

• Diario 24 Horas, Nota “Aeropuerto brilla por sus demoras”, 2016, disponible en <http://www.24-horas.mx/aicm-rompe-records-en-impuntualidad/>, consultado el 06 de junio de 2016.

• El Universal, Nota “Volaris y Vivaerobus, con más quejas en periodo vacacional, 2016, disponible en

<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/carera/negocios/2016/03/29/volaris-y-vivaerobus-con-mas-quejas-en-periodo-vacacional>, consultado el 06 de junio de 2016.

• Aero Strategy, “Aerospace Globalization 2.0: Implications for Canada’s Aerospace Industry”, A Discussion Paper, Nov. 2009, www.aerostrategy.com

• Secretaría de Economía , Dirección General de Industrias Pesadas y de Alta Tecnología Industria Aeronáutica en México. Marzo 2012

• SRE , “Desarrollo del Sector Aeronáutico en México”, disponible en <http://consulmex.sre.gob.mx/montreal/images/Consulado/TemasDeInteres/hoja%20informativa%20sector%20aeronutico%20en%20mxico.pdf>, consultado el 08 de junio de 2016.

• SCT, “Programa Sectorial de Comunicaciones y Transporte 2013-2018”, disponible en http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa_Sectorial_de_Comunicaciones_y_Transportes.pdf, consultado el 08 de junio de 2016.

• Habermas, Jürgen. 1999. “La inclusión del otro. Estudios de Teoría Política”. Editorial Paidós. Impreso en España; y HABERMAS, Jürgen. 1990. “Teoría de la Acción Comunicativa. Crítica de la razón funcionalista”. Editorial Taurus, Madrid, España.

• Carlos Eduardo Tambussi , “Los Derechos del Consumidor como Derechos Humanos”, Capítulo VII, disponible en

<http://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf>, consultado el 08 de junio de 2016.

• Constitución Española , portal de internet del Senado de España, disponible en <http://www.senado.es/web/conocersenado/normas/constitucion/detalleconstitucioncompleta/index.html#t1>, consultado el 10 de junio de 2016.

• Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), “Conferencia Mundial de Transporte Aéreo”, Montreal 2013, disponible en http://www.icao.int/meetings/atconf6/documents/workingpapers/atconf6-wp_005_es.pdf, consultado el 10 de junio de 2016.

• DOF , Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-077-SCT3-2000, Que establece las condiciones de prestación del servicio entre el concesionario y/o permisionario y el usuario de sus servicios. Disponible en

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2061178&fecha=31/12/1969, consultado el 10 de junio de 2016.

• DOF , Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-078-SCT3-2000, Que establece las condiciones de seguridad que deben cumplirse en la cabina de pasajeros y compartimentos de carga para aeronaves destinadas al transporte de pasajeros. Disponible en

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=2061665&fecha=31/12/1969, consultado el 10 de junio de 2016.

• Administración Federal de Aviación de los Estados Unidos de América , Código de Regulaciones Federales de los Estados Unidos de América, Título 14,Parte 250, “Aeronáutica y Espacio”, disponible en

http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=7ed1910d44d0bb1e7830b2e8467e3234&mc=true&node=pt14.4.250&rgn=div5#se14.4.250_12a, consultado el 10 de junio de 2016.

Palacio Legislativo de San Lázaro a 29 de septiembre de 2016.

Diputados: Diputados: Ivonne Aracelly Ortega Pacheco, Francisco Xavier Nava Palacios, David Gerson García Calderón, Cynthia Gissel García Soberanes, Carlos Gerardo Hermosillo Arteaga, Mario Machuca Sánchez, Noemí Zoila Guzmán Lagunes, Blanca Margarita Cuata Domínguez, Salvador Zamora Zamora, Tristán Canales Najjar, Renato Josafat Molina Arias, Francisco Saracho Navarro, Rosa Guadalupe Chávez Acosta, Marco Antonio Gama Basarte, Víctor Manuel Silva Tejeda, Francisco Alberto Torres Rivas, Sofía del Sagrario de León Maza, María Eloísa Talavera Hernández, Arlette Ivette Muñoz Cervantes, Lluvia Flores Sonduk, Santiago Taboada Cortina, Brenda Velázquez Valdez, (rúbricas).

Turnada a la Comisión de Comunicaciones, con opinión de la Comisión de Transportes. Turno modificado el 13 de octubre de 2016; pasa a la Comisión de Transportes.

2) 27-09-2016

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 y adiciona el 52 Bis de la Ley de Aviación Civil. Presentada por el Dip. Juan Manuel Cavazos Balderas (PRI).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Gaceta Parlamentaria, 27 de septiembre de 2016.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA EL ARTÍCULO 52 Y ADICIONA EL 52 BIS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Gaceta Parlamentaria, año XIX, número 4626-VII, martes 27 de septiembre de 2016

El suscrito, Juan Manuel Cavazos Balderas, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional en la LXIII Legislatura, y con fundamento en lo establecido en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, fracciones I y IV, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta asamblea, una iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 52 y propone la creación de un artículo 52 Bis en la Ley de Aviación Civil, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

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

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

El titular de la Procuraduría Federal del Consumidor, Ernesto Nemer Álvarez, declaró que de enero a julio de este año (2016), la dependencia que encabeza recibió mil 200 quejas en contra de las aerolíneas que operan en el país, estas consistieron en demoras, cancelaciones, cobros extras o no respetar los precios anunciados.¹

Estas prácticas imputables a las compañías aéreas, afectan de forma indebida a los usuarios en diversas formas: su viaje es retrasado o pospuesto, en el caso de cancelación del vuelo, en ocasiones se les reembolsa únicamente el precio del boleto, pese a que en el artículo 52 fracción II se indica dar los servicios de alimento, hospedaje y movilidad, como mínimo.

Si bien los elementos se encuentran regulados en la Ley General de Aviación y en la Ley de Protección al Consumidor, es necesario realizar una reforma al artículo 52 de la Ley General de Aviación Civil en donde se contemple una indemnización del cien por ciento del precio del boleto, en lugar del veinticinco por ciento considerada en la actual Ley.

La indemnización propuesta es para enmendar la ineficiencia en la prestación del servicio por parte de la aerolínea hacia el pasajero afectado.

Además, agregar que en caso de retraso por cada 30 minutos se deberá subsanar al pasajero el 20 por ciento de lo pagado por su pasaje. Así como los próximos 30 minutos deberá reembolsarse el 50 por ciento. Acumulados ciento veinte minutos el viaje deberá ser gratuito.

Se propone que la reincidencia en la sobreventa de boletos, la aerolínea deberá ser sancionada con el equivalente a 60 Unidades de Medidas y Actualización (UMA)² Tan sólo en Semana Santa y Pascua del 2016, hubo cinco mil quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), tan sólo dos líneas aéreas, Volaris y Viva Aerobús fueron las que incurrieron en la mayor sobreventa de vuelos.³ Mientras que en el periodo vacacional de verano del mismo año, cerca de 25 mil pasajeros sufrieron afectaciones por 345 (vuelos) demorados y 92 cancelados.⁴

Además, a esta problemática descrita, se suman otros dos factores incómodos e injustos, por un lado, cuando el cliente cancela a tiempo el boleto no le es devuelto en su totalidad el importe del mismo; o bien, no se permite la cancelación y por tanto no hay reembolso alguno,5 por lo que se propone devolver el cien por ciento el costo pagado.

Por el otro extremo, al abordar el avión, algunas ocasiones, se deja indiscriminadamente esperando al pasajero, situación conocida como “taxi”, impuntualidad por la que no se sanciona a la aerolínea y no es regulada en la actual ley. Situación que se propone sancionar, con 30 Unidades de Medidas y Actualización (UMA), en caso de que la aerolínea deje al cliente esperando por más de 30 minutos dentro del avión, una vez que el avión haya cerrado la puerta.

Por lo anterior, someto a consideración de esta soberanía la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 52 y propone la creación de un artículo 52 bis en la Ley de Aviación Civil, a efecto de hacer más eficiente el servicio aéreo, así como compensar al cliente de una manera más justa y equitativa cuando se presenten causas ajenas a este, como las descritas.

Por lo antes expuesto, se propone modificar el último párrafo del artículo 52 y la creación de un artículo 52 Bis en la Ley de Aviación Civil.

Ley General de Aviación Civil	
Texto vigente	Texto propuesto
<p>Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:</p> <p>I.II.III ...</p> <p>En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.</p> <p>Sin correlativo</p>	<p>Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:</p> <p>I.II. III...</p> <p>En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que será del cien por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.</p> <p>Artículo 52 Bis. Cuando acontezca un retraso imputable a la aerolínea, incurra de nuevo en la sobreventa de boletos o se cancele con anticipación el boleto, deberá:</p> <p>I. Subsanan al cliente con el 20 por ciento del costo del boleto pagado por cada 30 minutos de retraso. Los próximos 30 minutos reembolsará el 50 por ciento. Acumulados ciento veinte minutos el viaje será gratuito.</p> <p>II. Se sancionará con 30 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando, una vez cerrada la puerta de la aeronave, se deje al cliente esperando en su interior por más de 30 minutos.</p> <p>III. Se sancionará con el equivalente a 60 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando se incurra de nuevo en la sobreventa de boletos.</p> <p>IV. Se devolverá al cliente en su totalidad el importe del boleto, cuando cancele con una anticipación de seis horas como mínimo, sin cargo alguno.</p>

En consecuencia de lo expuesto, someto a consideración de esta soberanía el siguiente

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

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

Artículo 52.

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

I.II. III...

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

Artículo 52 Bis.

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

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

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

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

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

Transitorios

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

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

Señor presidente, le solicito de la manera más atenta que la presente iniciativa de decreto se inserte de manera íntegra, en la gaceta parlamentaria y en el diario de los debates.

Notas

1 Aeroméxico, Interjet, Volaris y Vivaaerobus las más Denunciadas. Profeco Falló a Favor de Usuarios en 90 por ciento de Quejas Contra Aerolíneas. Reportour. Mx, 8 de septiembre de 2016, consúltese <http://www.reportour.com/mexico/2016/09/08/profeco-resolvio-favorablemente-90-por-ciento-de-quejas-contra-aerolineas/>

2 El valor de la UMA será equivalente al que tenga el salario mínimo general vigente diario para todo el país. Para este 2016 el Inegi determinó que el valor diario de la UMA es de 73.04 pesos; el mensual de dos mil 220.42 pesos y el anual asciende a 26 mil 645.04 pesos.

El Inegi detalló que la UMA “es la unidad de cuenta, índice, base, medida o referencia económica en pesos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas y del Distrito Federal, así como en las disposiciones jurídicas que emanen de todas las anteriores”. Se acabaron las multas en salarios mínimos, consúltese:<http://sipse.com/mexico/desaparece-salario-minimo-unidad-referencia-calculo-multas-creditos-189292.html>

3 Aerolíneas con más Quejas ante Profeco, periódico El Universal, marzo, 2016, Véase <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/carera/negocios/2016/03/30/aero-lineas-con-mas-quejas-ante-profeco>

4 Procuraduría Federal del Consumidor, Atendió Profeco a cerca de 25 mil Viajeros Afectados por Demoras y Cancelación de Vuelos en Vacaciones de Verano, Boletín de Prensa 00093, 22 de agosto de 2016, consúltese <http://www.profeco.gob.mx/prensa/prensa16/agosto16/bol00093.php>

5 En el caso de la línea aérea Volaris, en su página oficial en el apartado “Flexibilidad en mi Vuelo”, punto 3, respecto a las cancelaciones, indica lo siguiente: “en Volaris, no están permitidas las cancelaciones, si no utilizas tu boleto en el vuelo indicado, no podrá ser reembolsado, ni podrás hacer uso del servicio solicitado en otro viaje o reservación. El boleto es intransferible.

Para vuelos desde y hacia Estados Unidos se permitirá cancelar la reservación dentro de las 24 horas siguientes a la compra sin ningún cargo siempre y cuando las reservaciones hayan sido hechas con 7 o más días de anticipación a la fecha de salida del vuelo”. Véase

<https://cms.volaris.com/es/informacion-util/flexibilidad/nuestras-politicas-en-cambios-de-vuelos/>

Palacio Legislativo de San Lázaro, sede de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, a 27 de septiembre de 2016.

Diputado Juan Manuel Cavazos Balderas (rúbrica)

Turnada a la Comisión de Transportes.

3) 04-11-2016

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 52, 52 Bis y 87 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por el Dip. Enrique Zamora Morlet (PVEM).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 4 de noviembre de 2016.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 52, 52 BIS Y 87 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, viernes 4 de noviembre de 2016

Los que suscriben, diputado Enrique Zamora Morlet, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México, el diputado Juan Antonio Ixtláhuac Orihuela, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, y diputados integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México de la LXIII Legislatura, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y por los artículos 6, fracción I, 77 y 78, del Reglamento de la Cámara de Diputados, someten a consideración de esta asamblea la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforma el artículo 52; se adiciona el artículo 52 Bis; y se adiciona la fracción XIII al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

La práctica de sobreventa o exceso de reservas, mejor conocida en el entorno internacional como *overselling* u *overbooking*, son términos que usan las compañías hoteleras o aéreas para designar el exceso de venta de sus servicios.

Esta práctica no se ha regulado de manera correcta, ya que sigue ocurriendo con frecuencia en nuestro país e incluso está contemplada por el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil; si bien es cierto que con anterioridad se han realizado modificaciones a la norma, sólo se ha resuelto una parte del problema.

La “justificación” de las aerolíneas para llevar a cabo dicha práctica es que existe mucha gente que adquiere una reservación, y que al final, no se presenta en la puerta de abordaje, por lo tanto, con la sobreventa se busca garantizar que los vuelos se ocupen al máximo y así hacerlos más rentables.

La última reforma al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil se hizo en el año 2006, y desde ese momento no se ha podido regular de modo efectivo esta costumbre, por lo que sigue siendo un problema para el cual la sociedad demanda una solución inmediata.

Cabe resaltar que existen cuantiosos foros en internet donde los pasajeros se quejan de diferentes aerolíneas por el tema de la sobreventa de boletos, ya que los derechos y compensaciones que contempla la ley para resguardar al pasajero que se vea afectado por dicha práctica no son acatados por las compañías.

Ciertas aerolíneas llegan a ofrecer boletos gratis para una fecha futura como indemnización, pero ésta no resulta ser la mejor opción para quienes deben cumplir con un itinerario de viaje que fue establecido con base en la llegada de los pasajeros a su destino.

En los meses de enero a marzo de 2016 la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) señaló que tan sólo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad México se presentaron 538 casos de usuarios que fueron afectados por sobreventa de boletos, lo cual significó un monto de \$1,300,000 (un millón trescientos mil pesos).

El titular de la Profeco agregó que lograron recuperar 2 millones 200 mil pesos, más del 50% del monto total que reclamaron los afectados.

Asimismo, expuso que se instalaron 125 módulos en todo el país para la atención a los consumidores, siendo Volaris y Viva Aerobús las aerolíneas que más incurrieron en sobreventa de vuelos en la central aeroportuaria de la Ciudad de México.

De acuerdo con cifras de la Dirección General de Aviación Civil, encargada de regular a empresas nacionales y extranjeras en materia de transporte aéreo, dichas aerolíneas transportaron a más de 73 millones de pasajeros en el año 2015, lo cual equivale a un crecimiento del 12.5% si lo comparamos con los pasajeros transportados durante 2014. Las empresas nacionales han logrado un incremento de 15.4% al pasar de 40.7 a 47 millones de pasajeros transportados de 2014 a 2015.

Hay que mencionar que las empresas extranjeras presentes en el territorio nacional han crecido un 7.6%, ya que en 2015 movilizaron un total de 26.3 millones de pasajeros en comparación con los 24.4 millones que transportaron en el 2014.

La falta de regulación de prácticas como la sobreventa de boletos no sólo vulnera los derechos de los usuarios, sino que permiten que las aerolíneas continúen llevándolas a cabo de forma indiscriminada con la finalidad de incrementar sus ingresos sin importar las afectaciones a las que exponen a sus usuarios.

No se debe permitir este hábito dañino para los pasajeros nacionales e internacionales; el tener que reprogramar un vuelo afecta sus fines e intereses al término de su vuelo, como pueden ser compromisos laborales, de negocios, de esparcimiento, o las cancelaciones de los mismos por no poder hacer una conexión o sencillamente porque ya no tiene caso llegar al compromiso programado.

Cabe resaltar que ninguna aerolínea estadounidense realiza esta práctica en la actualidad ya que, en primera instancia, trasgrede los derechos de los usuarios, y en segunda, la propia ley.

Finalmente, lo que pretende esta iniciativa es eliminar por completo esta nociva práctica para todas las aerolíneas que operan en México.

Por lo anteriormente expuesto, sometemos a consideración de esta Soberanía el siguiente proyecto de

Decreto por el que se reforma el artículo 52; se adiciona el artículo 52 Bis; y se adiciona la fracción XIII al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil

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

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

I. a III. ...

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

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

I. a XII. ...

XIII. En el supuesto en que los permisionarios y concesionarios incurran en la sobreventa de boletos que excedan los límites de capacidad disponible de la aeronave, se harán acreedores a una multa

equivalente a mil unidades de medida de actualización (UMA) y se resarcirán los daños causados al pasajero con base en lo dispuesto por el artículo 52 de esta Ley.

Artículo Transitorio

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

Notas:

1 <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/negocios/2016/03/30/aerolineas-con-mas-quejas-ante-profeco>

2 <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC-archivo/modulo5/amc-2015-i.pdf>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a los 27 días de octubre de 2016.— Diputado Enrique Zamora Morlet (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, para dictamen.

4) 29-11-2016

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por la Dip. Rosa Alba Ramírez Nachis (MC).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 29 de noviembre de 2016.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, martes 29 de noviembre de 2016

«Iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, a cargo de la diputada Rosa Alba Ramírez Nachis, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano

La suscrita diputada federal Rosa Alba Ramírez Nachis, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXIII legislatura, con fundamento en lo establecido en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de decreto que reforma los artículos 17; 20, 33; 42; 49, 52; 62 y adiciona un tercer y cuarto párrafo al artículo 49, un tercer párrafo de la fracción tercera al artículo 52, y un segundo párrafo al artículo 53 de la Ley de Aviación Civil, con base en la siguiente

Exposición de Motivos

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

El movimiento de equipaje tanto nacional como internacional del 1 enero al 1 julio de 2016, represento una cantidad de 736,872.27 toneladas movilizadas en los aeropuertos nacionales

Sin embargo el crecimiento que denotan las líneas aéreas no va aparejado con la calidad que debe tener el servicio de pasajeros. El cambio de horarios y de vuelos, la restricción de acceso a las aeronaves no obstante contar con pase de abordar ocasionando la perdida de vuelo (situaciones en las no se notifica al pasajero), la pérdida de equipaje o sustracción de pertenencias de los mismos, así como la sobreventa de boletos conocida como overbooking , son algunos de los problemas con los que se enfrentan los usuario de las líneas aéreas.

De igual manera, en el proceso de compra en puntos de venta fijos de la aerolínea, con una agencia de viajes o vía internet el usuario no está exento de que se comentan irregularidades como la omisión de la exhibición de las tarifas por el servicio que se está contratando, se omite información sobre las condiciones de contratación, precios que resultan ser superiores a los anunciados, recargos irregulares en cambios de vuelo o lo que se está volviendo muy común mediante la compra por internet la aplicación de cargos por suplementos contratados por los usuarios por aparecer preseleccionados y desconocer que éstos resultan opcionales.

Carecer de las necesarias medidas de atención y seguridad para menores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida y adultos mayores, así como a sus acompañantes, son otras de las deficiencias que tienen las líneas aéreas en la prestación de los servicios.

Estas prácticas atentan contra los derechos y la economía de los usuarios, que erogan, tarifas onerosas para su capacidad adquisitiva sin que se garantice realmente un servicio de calidad.

En referencia a la problemática que enfrentan las líneas aéreas en la prestación de sus servicios, la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, emite las siguientes cifras en donde la principal queja de los pasajeros son los Abordajes denegados, totalizando de enero a mayo de 2016, 19,279 casos, siendo Aeroméxico la que presenta la mayor problemática de éste tipo.

Sobre la gravedad de éstos hechos, el pasado marzo 2016, el Procurador Federal del Consumidor Ernesto Nemer señaló que en el 2015 la PROFECO atendió 2,000 quejas y logró conciliar el 85%; en el 2014, se presentaron 1,888 quejas y logró conciliar el 85%, mencionando que para el 2016 el objetivo de PROFECO es prevenir abusos de los servicios que brindan las aerolíneas ante las inconformidades que se llegan a presentar primordialmente en semana santa.

De igual manera refirió “que las principales reclamaciones de los pasajeros son las cancelaciones y demoras en los vuelos no bonificadas, no exhibir los precios de tarifas, básculas mal calibradas, no entregar comprobante de compra en la operación realizada, además de la falta de información clara sobre términos y condiciones aplicables a cancelaciones y retrasos de vuelos”.

Lo expresado se refleja en el índice de puntualidad de las aerolíneas que mide las demoras que son atribuibles a los permisionarios y concesionarios aéreos en el Aeropuerto de la Ciudad de México, el cual de enero a junio 2016 refleja que la puntualidad fue del 81%, con un 19% de Operaciones con Demora Imputables a las Aerolíneas. Es de destacar en términos generales que la puntualidad de la operación del AICM en sus dos terminales fue de 66% con una demora del 34%; en el caso del aeropuerto de Guadalajara la puntualidad en los primeros 6 meses del año se situó en 93%; la puntualidad del aeropuerto en 72% con una demora del 28%.

Estos datos revelan la evidente situación que vivimos día a día los usuarios de servicios de transportación aérea en los que se evidencia la ausencia de un trato equitativo en la relación usuario-líneas aéreas.

No deja de llamar la atención que se carece de cifras públicas sobre los gastos adicionales que se tienen que erogar ante las afectaciones en el incumplimiento en la prestación de servicio de transporte aéreo contratado, que sin duda al no ser cuantificados no pueden ser medibles ni monitoreados, generando un estado de indefensión que imposibilita conocer las repercusiones que tienen estas situaciones en la economía de los usuarios.

La ley Federal de Protección al Consumidor señala al respecto en su:

“Artículo 24.La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

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

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

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

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

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

En el mismo artículo de esta ley en su fracción:

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

De la normatividad señalada, podemos inferir que la instancia encargada de la defensa de los derechos de los consumidores, tiene las atribuciones necesarias para ejercer la coacción y sanción necesarias para que las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo cumplan debidamente su cometido.

Ahora bien , se hace necesario equilibrar las relaciones comerciales entre concesionarios y pasajeros, estableciendo normas jurídicas más precisas para la salvaguarda de los derechos de los usuarios, al tiempo de evitar lagunas en la ley objeto de esta iniciativa de reforma, para propiciar el cumplimiento de obligaciones por parte de las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo civil, por lo que propongo modificar la Ley de Aviación Civil en varios de sus articulados, específicamente, en lo que se refiere al capítulo de los contratos de los servicios aéreos y el de daños a pasajeros, equipaje y carga.

De esta manera se pretende:

Proteger al usuario y a los bienes transportados, especificando que estos bienes pueden ser de equipaje o bien de carga, la diferenciación obedece establecer criterios para que en caso de indemnización las aerolíneas y los pasajeros cuenten con los criterios necesarios para que en caso de pérdida se proceda a su indemnización de acuerdo a estos parámetros.

Puntualizar los derechos de las personas con minusvalía física, de la tercera edad, de movilidad reducida, menores de edad, así como a sus acompañantes, en cuanto al trato diferenciado que deben tener, en razón de su situación física.

Que las aerolíneas sin excusa alguna exhiban las tarifas de sus servicios, mediante la clasificación siguiente: servicio completo tradicional y de bajo costo.

Establecer los tiempos de embarque que serán de 15 0 20 minutos, según se trate de embarque ordinario o si se realiza en plataforma móvil, a fin de evitar los tiempos de espera largos que ocasionan perjuicio al pasajero, considerándose que las empresas transportadoras le deberán mantener debidamente notificado de la hora de despegue.

Se agrega la reprogramación de vuelos como causa imputable al concesionario o permisionario, estando sujeta a las acciones de resarcimiento que estas deberán tener con el pasajero.

Establecer que los usuarios reciban de manera escrita los derechos a los cuales tienen acceso con la finalidad de que estos tengan la información necesaria para poder ejercerlos sin limitaciones.

Se establece la transferencia de boletos como un derecho de los pasajeros, con una penalización para estos últimos del diez por ciento, acción que podrán llevar a cabo en un periodo que no deberá ser menor a 24 horas a partir de la fecha del vuelo, y por ultimo

Se actualiza como referencia de sanción el salario mínimo vigente por el concepto de unidad de medida y actualización, a efecto de que las empresas del servicio de transporte aéreo eviten mediante argucias legales enterar las indemnizaciones los pasajeros cuando ocurran daños u averías a sus equipajes o cargas transportadas

Por lo anteriormente expuesto, presento a esta soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto mediante la que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil

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

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

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

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

I. ...

VI. ...

...

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

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

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

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

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

Las tarifas deberán registrarse ante la Secretaría **como de servicio completo o tradicional o de bajo costo** para su puesta en vigor y estarán permanentemente, **de manera notoria y visible, en sus puntos de venta o portales electrónicos en internet** a disposición de los usuarios.

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

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

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

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

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo **y gratuitamente**, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos **y bebidas no alcohólicas suficientes** de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Notas:

1 trafico-de-pasajeros-en-servicio-regular-y-fletamento. En <http://canaero.org.mx/>.

2 Quejas y Abordajes 2016, SCT, disponible en <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/7-inconformidades-de-aero-lineas/72-quejas>

3 Nota periodística del 18 de marzo de 2016, El Universal, disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/finanzas/2016/03/18/aerolineas-y-profeco-quieren-reducir-quejas>

4 *Ibíd*em

5 Demoras/Índice de Puntualidad/Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/finanzas/2016/03/18/aerolineas-y-profeco-quieren-reducir-quejas>, consultado el 14 de septiembre de 2016. 4 Demoras/Índice de Puntualidad/Aeropuerto de Guadalajara, disponible en <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/7-inconformidades-de-aerolineas/71-demorasindice-de-puntualidad/aeropuerto-de-guadalajara/>,

6 Ley Federal de Protección al Consumidor, en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpc.htm>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 3 de noviembre de 2016.— Diputada Rosa Alba Ramírez Nachis (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, para dictamen.

5) 14-12-2016

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por el Dip. Francisco Saracho Navarro (PRI).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 14 de diciembre de 2016.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA EL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, miércoles 14 de diciembre de 2016

«Iniciativa que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, a cargo del diputado Francisco Saracho Navarro, del Grupo Parlamentario del PRI

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y los artículos, 6º, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, el diputado Francisco Saracho Navarro, del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, de la LXIII Legislatura, pone a consideración de esta honorable soberanía, iniciativa con proyecto de decreto por la que se reforma el último párrafo del artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, que se recorre para quedar como penúltimo, y se adiciona un párrafo, que quedará como último, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

Debido a la globalización y a la gran dinámica con que se desarrolla toda clase de operaciones y actividades, no sólo a nivel nacional, sino internacional, es que resulta fundamental el papel que juegan los medios de transporte y comunicación, cuya eficiencia y puntualidad permitirá que tengan una mayor demanda para la prestación de sus servicios, además de incrementar el número de sus usuarios. Dicha eficiencia dará la pauta para que esa multiplicidad de operaciones globalizadoras a que nos referimos, puedan concluirse satisfactoriamente, y por ende, los beneficios que traigan consigo, puedan verse reflejados en las colectividades.

Por su propia naturaleza, en nuestros días y ya desde hace varias décadas, el transporte aéreo es el medio que mayor eficiencia y rapidez, muestra en los traslados que brinda a sus usuarios, reduciendo los tiempos de viaje, máxime si se trata de recorrer largas distancias entre el punto de partida y el destino final, razón suficiente que explica el incremento en la demanda que tienen las aerolíneas, por lo que ante tal circunstancia, dichas compañías han tenido que implementar diversas medidas para atender al gran número de usuarios con que cuentan, y de esa forma poder abordar a los vuelos, a la mayor cantidad de pasajeros posibles.

Así, la mayoría de las compañías aéreas tanto nacionales, como internacionales, han implementado el llamado *overbooking*, como aquella medida o práctica en la que se sobrevenden boletos de un vuelo por arriba de la capacidad de este, situación que obedece al alto índice de boletos que suelen no ser confirmados para realizar el viaje, abriéndose la posibilidad de que haya vuelos que se realicen con pocos pasajeros, lo cual es poco costeable para las propias aerolíneas, de ahí que se haya advertido la necesidad de reducir ese riesgo, y al mismo tiempo, convertirse en empresas altamente eficientes en beneficio de los usuarios.

En ese sentido, el *overbooking* es una práctica que comúnmente realizan las aerolíneas, la cual es tolerada por la legislación de la materia en nuestro país, al ser una forma de mantener la competitividad en el mercado, no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional, por lo que buscar inhibirla mediante una reforma legal resultaría perjudicial para las aerolíneas mexicanas.

La implementación de esta práctica, trae consigo diversos riesgos de tipo legal, ya que es común que se puedan llegar a afectar los derechos de los usuarios, quienes al adquirir un boleto para realizar un viaje, lo hacen bajo ciertas condiciones como lo es el horario de salida, sin embargo, ante la sobreventa de boletos puestos en venta

puede generar controversias al impedirse el abordaje de pasajeros al vuelo, el retraso en la salida de los vuelos, o incluso la posibilidad de que el viaje sea cancelado, lo que es una situación de total responsabilidad de las compañías aéreas, surgiendo afectaciones de diversa índole a los usuarios, incluso de daños que no se pueden valorar de manera económica y que sí afectan los **sentimientos, afectos, decoro, honor, reputación, vida privada, o bien, en la consideración que de sí misma tienen los demás**, además de someter a los usuarios a condiciones de espera y de efectuar gastos que no tendrían realizarse, tales como hospedaje o alimentación mientras llegan a su destino, sin omitir, que se ha llegado a romper el itinerario de los pasajeros que tienen que realizar una escala obligada en algún punto, a un horario determinado, para completar su viaje a un destino diverso.

Existen causas en las cuales las aerolíneas, no tienen responsabilidad alguna al evitar que los pasajeros aborden el vuelo que les corresponda, y por consecuencia, se genere el retraso en su salida, o incluso cancelarlo, como lo son aquellas causas de tipo meteorológico, de tipo político social, por seguridad nacional, o por motivos de salud pública, además de situaciones de carácter técnico como lo es la seguridad operacional aeroportuaria, sistemas de navegación, suministro de turbosina, entre otros.

A pesar de que la finalidad del *overbooking* es eficientar el servicio brindado por las aerolíneas, y simultáneamente a ello, generar una mayor competitividad en el mercado, también ha hecho que dichas compañías se coloquen en un mayor riesgo de crear controversias y sufrir pérdidas económicas por la afectación causada a los derechos de los usuarios y a su consecuente resarcimiento, debido a las deficiencias y reducción en la calidad de los servicios prestados, diluyendo la correspondencia que debe existir con el precio cobrado por este tipo de viajes, circunstancia que justifica plenamente su reclamo, desde una perspectiva jurídica.

De cualquier forma, salvo que ocurra alguna situación de causa de fuerza mayor, las aerolíneas son plenamente responsables ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, por las afectaciones ocasionadas a sus usuarios por el incumplimiento a las condiciones contratadas con estos, lo cual podemos visualizarlo en el artículo 92 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin embargo, dicha disposición no ha sido capaz de darle certeza a los usuarios que han acudido a dicha instancia para tal efecto, y menos aún la Ley de Aviación Civil, cuyas disposiciones requieren mayor fuerza para regulación dicha problemática.

Ante tales circunstancias, podemos advertir que a pesar de que un usuario haya adquirido un boleto para viajar en avión, tal situación no le garantiza que pueda contar con un lugar para realizar el vuelo, toda vez que es la llamada tarjeta de embarque o pase de abordar, lo que en los hechos, permite que cualquier usuario pueda subir al avión, lo que explica la exigencia de las aerolíneas para que los usuarios acudan a sus mostradores, con una anticipación de hasta 1 o 2 horas, para obtener dicho pase de abordar, lo que equivale a una confirmación de vuelo.

Dichas condiciones a las que son expuestos los usuarios resultan ventajosas y leoninas contra sus derechos, ya que si bien es cierto, la legislación de la materia es tolerante con el *overbooking*, también es una realidad que quien debería asumir los riesgos de dicha medida, son las mismas aerolíneas y no los usuarios, quienes en los hechos no son auxiliados o asistidos por las aerolíneas, a pesar de estar ordenado legalmente, una vez que sus derechos se ven afectados por la implementación de este tipo de prácticas comerciales, quedando en un estado de indefensión y vulnerabilidad.

Lo anterior termina por agudizarse, cuando nos percatamos de que los usuarios desconocen sus propios derechos y que las aerolíneas no difunden los mecanismos para hacerlos valer, ni tampoco propician el mejoramiento de sus servicios, adoptando una postura pasiva y de conformidad que les permite manipular las sanciones establecidas en la Ley de Aviación Civil, mismas que no inhiben las deficiencias y abusos en que incurren las aerolíneas al efectuar la sobreventa de boletos.

Ante esas circunstancias, es indispensable combatir la incertidumbre generada entre los usuarios, por el cumplimiento discrecional que las aerolíneas le dan a la ley de la materia, por lo que resulta importante proponer cambios a la ley para privilegiar la prestación de servicios de calidad, con estándares de máxima eficiencia y puntualidad, estableciendo exigencias y sanciones más severas para que las aerolíneas cumplan puntualmente con los servicios que le han sido contratados por los usuarios, y evitar de esa manera, afectaciones los derechos de estos.

Independientemente de que el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil establezca tres opciones para poder reparar los daños ocasionados a un usuario que no haya podido abordar el avión, o que haya sufrido algún retraso en la salida, o cancelación de su vuelo por causas imputables a la misma aerolínea, es importante

señalar que dichas medidas deben ser implementadas ante contingencias aisladas para reducir las afectaciones que se pudieran generar a los derechos de los usuarios, sin embargo, lo preocupante es que tales eventualidades suceden en forma recurrente y las aerolíneas no han hecho nada por corregir las fallas que presentan al brindar sus servicios, lo cual termina por reducir su calidad e incrementar los niveles de desconfianza de los usuarios hacia las aerolíneas.

Las afectaciones que pueden sufrir los usuarios en sus derechos, es probable que no alcancen a ser valuados económicamente, ya que el sólo hecho de no poder llegar puntualmente a su destino, por causas imputables a las aerolíneas, puede generarles una afectación de tipo moral, por lo que a pesar de que se le brinde una asistencia integral y se le compense económicamente por el valor del boleto adquirido, ello no resarciría completamente el daño, razón por la que el verdadero espíritu de esta propuesta, es el de privilegiar e impulsar la mejora del servicio que brindan las aerolíneas, y que cuenten con estándares de máxima eficiencia y puntualidad, reduciendo el índice de contingencias que afectan su funcionamiento, lo que se logrará mediante el establecimiento de sanciones más severas para tales casos y medidas que permitan contribuir a ello, además de transparentar los mecanismos legales para hacer efectivas las compensaciones o indemnizaciones referidas en la ley.

La idea no es inhibir la implementación del *overbooking* por parte de las aerolíneas, puesto que es una forma de competir en el mercado nacional e internacional, sino es darle equilibrio a la operación de dicha práctica y al respeto a los derechos de los usuarios, con la intención de impulsar la maximización de la eficiencia y puntualidad de los servicios y sostenimiento de la calidad de ellos, y que de esa forma los usuarios que contratan o adquieren un boleto para un vuelo, no tengan riesgos de sufrir afectaciones a sus derechos, salvo por aquellas circunstancias en las que las contingencias sobrevengan por causas ajenas a las mismas aerolíneas; en caso de que existiera alguna contingencia imputable a la aerolínea, ésta asumiría totalmente la responsabilidad en el resarcimiento de los derechos de los usuarios.

Ante la Procuraduría Federal del Consumidor, los reclamos que recurrentemente se realizan por los usuarios, son por cancelaciones o retrasos en los vuelos, sin que haya una solución real al problema, lo cual se agudiza por la ausencia de información sobre los mecanismos de resarcimiento por dichos motivos, lo que demuestra la mala calidad de los servicios prestados por las aerolíneas.

Tal como se ha afirmado, en nuestro país el principal problema que presentan las aerolíneas al prestar sus servicios, es la impuntualidad con que lo hacen, por lo que la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes efectuó un estudio denominado *Índice de puntualidad*, para medir la forma en que las aerolíneas brindaron sus servicios durante 2015, desprendiéndose que las aerolíneas mexicanas como Viva Aerobús, Interjet y Aeroméxico, fueron las que más incurrieron en llegadas o salidas fuera del horario establecido (todas las aerolíneas cuentan con un rango de 15 minutos de tolerancia, posteriores al horario programado), elevándose el índice de impuntualidad a 38 por ciento respecto de 2014; Viva Aerobús incurrió en impuntualidad en 46 por ciento de sus vuelos, Interjet con 40 por ciento y Aeroméxico con 37 por ciento, pudiéndose señalar que diariamente existe una gran cantidad de vuelos que operan fuera de los horarios y tolerancia establecidos, tal como lo planteó la senadora Mariana Gómez del Campo en una proposición con punto de acuerdo que fue aprobada por la Comisión Permanente en el pasado receso legislativo.

Como parte de un análisis de derecho comparado, siempre será importante conocer la experiencia que otros países han tenido al resolver circunstancias o problemáticas similares, y en ese sentido, el Reglamento número 261/2004 aprobado por el Parlamento Europeo, contiene disposiciones que fortalecieron la protección a los derechos de los usuarios, al establecer la obligación a las aerolíneas de compensar y asistir a estos, siempre que las causas que hayan provocado la negativa de abordar, la cancelación, o el retraso en la salida de los vuelos, sean imputables a la aerolínea, estableciendo la obligación de las aerolíneas de pagar indemnizaciones más rígidas y fuertes, cuando ello suceda, cuyo monto dependerá de la distancia que se vaya a recorrer durante el viaje. Además, la aerolínea debe dar la opción de elegir a los usuarios entre el reembolso del valor del boleto, o bien, tomar un vuelo distinto y continuar con su viaje, en forma adicional a la indemnización a que es acreedor.

Dicha protección a los derechos de los usuarios, se ve coronada con la posibilidad de que los usuarios puedan exigir el pago de una indemnización por el daño moral que se les haya ocasionado por alguna de las contingencias antes mencionadas, siempre que ello sea imputable a la aerolínea, lo cual obedece a que las indemnizaciones que se deban pagar por motivo de estas eventualidades, son únicamente la sanción surgida por el incumplimiento derivado de una relación contractual existente entre el usuario y la aerolínea, sin embargo, las consecuencias o afectaciones de dicho incumplimiento pueden trascender al vínculo contractual original, por lo que se tendrían que contemplar y evaluar los daños y perjuicios que haya sufrido el usuario, con motivo de

las omisiones de la aerolínea, lo cual es parte de lo que en el derecho civil se denomina como “responsabilidad subjetiva”.

Los alcances del modelo europeo son mayúsculos y favorables para los usuarios, creando una amplia burbuja de protección a sus derechos, circunstancia que permite mejorar y brindarle altos estándares de eficiencia a dichos servicios, fomentando una mayor competitividad en el mercado, por lo que sus bondades son diversas, tanto en lo que hace a la protección de los derechos de los usuarios, como en lo comercial, lo cual es algo que debiera incorporarse en nuestra legislación y buscar mejorar el funcionamiento y relación entre los usuarios y las aerolíneas.

Por “responsabilidad subjetiva podemos comprender a aquellos daños que han sido causados por una conducta culpable, antijurídica y dañosa, que tiene como fuente el hecho ilícito y por soporte esa noción subjetiva de la culpa” , de ese modo, es importante señalar que las aerolíneas serían responsables de este tipo de responsabilidad al incumplir en sus términos, los vínculos contractuales contraídos con sus usuarios, y consecuentemente son susceptibles de generar un daño moral a estos, al cual podemos definirlo en términos del primer párrafo del artículo 1916 del Código Civil Federal, al establecer quees“la afectación que una persona sufre en sus sentimientos, afectos, creencias, decoro, honor, reputación, vida privada, configuración y aspecto físicos, o bien, en la consideración que de sí misma tienen los demás. Se presumirá que hubo daño moral cuando se vulnere o menoscabe ilegítimamente la libertad o la integridad física o psíquica de las personas”.

Es importante señalar que la regulación del daño moral, así como la forma y términos para reclamarlo judicialmente, actualmente se encuentra establecida en el Código Civil Federal, tal como lo advertimos en el párrafo anterior, sin embargo, se propone incorporar en un último párrafo al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, la mención expresa de que las afectaciones provocadas por omisiones de las aerolíneas pueden ser generadoras de daño moral, lo que armonizaría la legislación en beneficio de los usuarios y vincularía a dichos ordenamientos legales.

El modelo que se sigue en Argentina para regular las operaciones comerciales de las aerolíneas, se encuentra en el inciso a) del artículo 12 de la Resolución 1532/1998 emitida por el Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, normatividad que protege bajo diferentes modalidades los derechos de los usuarios, y en las que se destaca que cuando ocurra este tipo de eventualidades, los pasajeros tendrán la posibilidad de elegir entre su inclusión en el próximo vuelo, reconstrucción del itinerario de vuelo, aunque fuera por otra ruta, asistencia y apoyo total en el pago de alimentación, hospedaje, comunicaciones, así como también, si es el caso, quedar exentos en el pago de la cuota por exceso de equipaje, por lo que se observa una tendencia hacia una mayor protección de los derechos de los usuarios, en ese país sudamericano.

No obstante lo anterior, en la legislación de la materia, ni en aquella que salvaguarda los derechos del consumidor, han podido proteger cabalmente los derechos de los usuarios de la manera que lo hacen dichos modelos contra los infractores, por lo que incorporar las innovaciones referidas en la Ley de Aviación Civil, abonaría al ensanchamiento de los derechos de los usuarios, y por consecuencia, las aerolíneas se verían obligadas a mejorar sus servicios a través de la eficiencia y puntualidad requerida, repercutiendo positivamente en el mercado.

La finalidad de la presente propuesta, es darle una mayor protección a los derechos de los usuarios ante la sobreventa de boletaje, y al mismo tiempo impulsar la mejora, eficiencia y puntualidad de los servicios prestados por las aerolíneas mexicanas, propiciando que las causas que traen consigo la denegación de abordaje, el retraso en las salidas de los vuelos y las cancelaciones de estos, puedan verse reducidas en la medida de lo posible, por tales razones es que para tal efecto, se estima conveniente aumentar el porcentaje de la indemnización, que como sanción, las aerolíneas deben pagar a los usuarios afectados por la ineficiencia u omisiones en que hayan incurrido durante la prestación de sus servicios, así como también, darles la posibilidad a dichos usuarios para que dependiendo de la afectación que se les haya inferido por parte de la aerolínea, pudieran acudir ante la autoridad judicial para reclamar el resarcimiento por un daño moral ocasionado.

Por lo anteriormente expuesto, se propone ante esta honorable asamblea, el siguiente proyecto de

Decreto

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

“Artículo 52. ...

I. a III. ...

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

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

Transitorio

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

Notas:

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

2 Ver en <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/cdmx/2016/07/8/video-reclaman-pasajeros-aeromexico-por-cancelacion-de-vuelo>, consultado el 9 de julio de 2016.

3 “a) Obtener el reintegro del precio del boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje; y el pago de una indemnización no inferior a 25 por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje; b) Viajar en transporte sustituto en el primer vuelo disponible y recibir como mínimo y sin cargo alguno, los servicios de comunicación (telefónica o cablegráfica) al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o bien, c) Viajar en la fecha posterior que a él convenga hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque; y obtener el pago de una indemnización no inferior a 25 por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje...”

4 Ver en <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/estadisticas/estadisticas-de-calidad/>

5 Ver en <http://www.senado.gob.mx/index.php?ver=cp&mn=4&id=62809>

6 Ver en http://www.fomento.gob.es/mfom/lang_castellano/direcciones_generales/aviacion_civil/pasajeros/embarque_de_pasajeros/default.htm

7 Bejarano Sánchez, Manuel, Obligaciones civiles, Oxford University Press, 4ª Edición, México, 1998, página 220.

8 Segundo párrafo del artículo 1916 del Código Civil Federal...”Cuando un hecho u omisión ilícitos produzcan un daño moral, el responsable del mismo tendrá la obligación de repararlo mediante una indemnización en dinero, con independencia de que se haya causado daño material, tanto en responsabilidad contractual como extracontractual...”

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 13 de septiembre de 2016.— Diputado Francisco Saracho Navarro (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, para dictamen.

6) 14-12-2016

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 52 a 52 Quáter a la Ley de Aviación Civil.

Presentada por la Dip. Alicia Guadalupe Gamboa Martínez (PRI).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 14 de diciembre de 2016.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 52 A 52 QUÁTER A LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, miércoles 14 de diciembre de 2016

«Iniciativa que reforma y adiciona los artículos 52 a 52 Quáter a la Ley de Aviación Civil, a cargo de la diputada Alicia Guadalupe Gamboa Martínez, del Grupo Parlamentario del PRI

La suscrita, Alicia Guadalupe Gamboa Martínez, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional en la LXIII Legislatura del 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, 77, 78, 285 y demás relativos del Reglamento de la Cámara de Diputados, presenta a consideración de esta soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 y adiciona los artículos 52 Bis, 52 Ter, 52 Quáter de la Ley de Aviación Civil en materia de vuelos cancelados, sobrevendidos y con retraso.

Exposición de Motivos

El transporte aéreo es un sector básico en un mundo globalizado, ya que fomenta el progreso económico y social, por medio de él se conectan personas, países y culturas, al mismo tiempo que provee acceso a los mercados globales, generando comercio y turismo. De aquí que la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) mencione que “El transporte de mercancías y de personas es fundamental para elevar la productividad de todos los sectores.

Pardinas² señala que “La economía global es un sistema que funciona bajo tres tipos de intercambios. Por medio de containers, barcos, puertos, carreteras, camiones y trenes se intercambian materias primas y manufacturas. Con los satélites, la banda ancha, los teléfonos y las computadoras se mueven datos, voces, imágenes y el dinero en su versión digital. Gracias a los aviones y los aeropuertos se conecta a las personas”.

Según la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, en todo el mundo y todos los días, hay más de 100 mil vuelos que llevan a las personas y a las mercancías a sus destinos, más de 3.7 mil millones estarán viajando ya sea por motivos laborales, familiares o por turismo; gracias a los avances tecnológicos, volar se ha convertido en la forma más rápida y segura de conectar dos puntos remotos, si analizamos las estadísticas, nos damos cuenta como cada día hay una mayor oferta de vuelos, más competidores, y por lo tanto, una mayor cantidad de pasajeros.

Si vemos los números respecto al transporte aéreo regular en México, el total de pasajeros que usaron este servicio pasó de 25.1 millones en 1993 a 73.2 millones en 2015 y para 2016 la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) tiene una meta de 80.2 millones de personas.

La Ley de Aviación Civil de 1995 liberalizó las tarifas aéreas provocando esta alza de pasajeros, esto también provocó que la calidad en la prestación de los servicios disminuyera, dando lugar a la afectación de los derechos del usuario de los servicios de las aerolíneas, mientras que a nivel internacional operaron diferentes sistemas que muchas veces no tenían coincidencias entre sí.

A pesar de la gran importancia que tiene el transporte aéreo, actualmente enfrenta serios retos que tiene que ver con la calidad del servicio, es muy común ver en los aeropuertos una gran cantidad de pasajeros que sufren las consecuencias de que su vuelo esté retrasado, cancelado, o sobrevenido.

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) ha identificado diferentes prácticas en contra de los pasajeros, como no dar servicio, cambio o devolución o reembolso; incurrir en sobreventa de boletos, demoras y cancelaciones de vuelos; información consultable en el Buró Comercial de la Profeco.

Por ejemplo, en el caso de demoras, según la información que publica la Dirección General de Aeronáutica Civil de la SCT, podemos ver en su índice que en el periodo que va de enero a junio de 2016, un 23% de todas las operaciones nacionales presentó alguna demora, esto quiere decir, que de las 70,515 operaciones realizadas, unas 16,218 presentaron algún retraso. Cabe mencionar que solo un 10% tuvo una causa atribuible a la propia aerolínea.

Es muy común que las empresas acepten un número de reservas en los vuelos superior al número de asientos del avión debido a la probabilidad de que haya pasajeros que no se presenten, esta práctica, aunque es prohibida o limitada en otras regulaciones, sigue existiendo en México. Las aerolíneas según sus datos históricos pueden estimar cuántos posibles pasajeros realizarán el viaje, por lo que se les sigue permitiendo que vendan 2 o más veces un mismo lugar.

Si se analizan los datos de abordaje denegados involuntarios, nos damos cuenta que si se suman los resultados de las 6 empresas nacionales con reportes publicados, durante el periodo enero a mayo de 2016, son 19 mil 259 pasajeros a quienes se le ha negado su transporte.

Según la versión publica del dictamen preliminar del expediente IEBC-001-2015 sobre las condiciones de competencia, existentes en los procedimientos de aterrizaje y despegue del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México que presentó la Cofece se menciona que: "A pesar de tener un horario de aterrizaje y despegue asignado, y de contar con un margen de tolerancia de operación del mismo de más/menos quince minutos, los transportistas aéreos operan vuelos con grandes diferencias de tiempo respecto de hora asignada".

A la vez señala que un alto porcentaje de demoras "implica una barrera a la entrada y expansión de todos los transportistas aéreos, puesto que la operación de vuelos con demora significa el desplazamiento de algún vuelo que tenía asignado el horario en el cual se realizó la operación con demora y la falta de orden en la operación del aeropuerto."

También es importante mencionar el papel que juega el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, que tiene la densidad más alta de tráfico en el país y que desde 2005 ha tenido diferentes declaratorias de saturación de campo aéreo en ciertas horas. Su importancia radica en que una gran cantidad de vuelos lo tienen como origen y destino, por lo que tomando en cuenta la interdependencia de los vuelos, es frecuentemente la excusa para la cadena de demoras en los vuelos. Sin embargo, de acuerdo a Cofece una gran proporción de los retrasos no tiene que ver con la saturación del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Más allá, se presume una mala planificación en los vuelos, con escalas demasiados cortas entre vuelos, deficiencias técnicas, falta de personal de tierra e incluso insuficientes pilotos y aeronaves, lo que provoca un derrumbe en cadena, ya que como se mencionaba, los vuelos están interconectados.

Ante una demora, cancelación o sobreventa, los más perjudicados son los pasajeros que ven truncados sus planes de viaje, pierden valioso tiempo con su familia o no pueden cerrar un negocio, a esto se lo suma a que pocas veces conocen sus derechos y que las aerolíneas ante situaciones como estas, no brindan información oportuna y pocas veces ofrecen una explicación o solución.

Si analizamos el marco jurídico vigente en nuestro país, y ante la falta de normativa especializada en los derechos de los usuarios de las líneas áreas, nos encontramos que el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil regula los supuestos de sobreventa y de cancelación de vuelos, sin embargo, en la iniciativa se propone derechos más amplios para los pasajeros y obligaciones más estrictas para los concesionarios y permisionarios.

De igual forma, la iniciativa propone adicionar tres artículos que regulen las acciones por demoras o retrasos en los vuelos, que especifiquen el proceso a seguir en dado caso de que exista una sobreventa y dotar de

información a los pasajeros, con todo lo anterior se fomentaría que las aerolíneas cumplan sus horarios en respeto a los derechos de los pasajeros. Cabe mencionar que se mantienen las sanciones que marca la legislación vigente para las aerolíneas en caso de incurrir en estas conductas. Para tener un panorama más completo se hace el siguiente cuadro comparativo del contenido de la iniciativa:

Durante las pasadas legislaturas, se han presentado diferentes iniciativas, tanto de Diputados federales y Senadores de todas las corrientes políticas, estas comparten el diagnóstico y la problemática, pero han incluido acercamientos diversos para solucionarla. La presente iniciativa aporta un enfoque que pretende adoptar las mejores prácticas regulatorias internacionales, subsanando un vacío legal, a la vez que se refuerza y se clarifican los derechos de los usuarios de los servicios aéreos.

En primer término, con la reforma al artículo 52, se busca inhibir la práctica de la sobreventa y las cancelaciones, haciendo poco costoso para una aerolínea que pueda utilizar dicha estrategia, a la vez que se refuerzan los derechos que tienen los usuarios de los servicios aéreos.

En el marco jurídico actual, el pasajero ante una cancelación o sobreventa, tenía que elegir una de tres opciones: que se le reintegrara el precio del pasaje, transporte sustituto, o transportarle en la fecha posterior que convenga, además de que se incluía una indemnización no menor al 25% en caso de elegir la primera o última opción.

Con esta reforma, en todos los casos, el usuario tendrá derecho a recibir el reintegro de la totalidad del boleto, además de darle la oportunidad de elegir entre transporte sustituto gratuito en su primer vuelo disponible o transportarle en la fecha posterior que convenga, además se le dará una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto.

Cabe mencionar que la reforma incluye más derechos para el usuario en dado caso que ya se encuentre en el aeropuerto como darle el servicio de internet, además especifica cuáles serán las condiciones y requisitos para proporcionar alojamiento en hotel.

Dicha iniciativa, a su vez incluye un mecanismo cuando se deniegue el embarque por sobreventa de boletos, a la vez que privilegia a los usuarios con vulnerabilidad, como los menores no acompañados, los pasajeros con alguna discapacidad, las personas adultas mayores y las mujeres embarazadas.

De igual forma, la iniciativa por primera vez incluye el procedimiento y derechos que tendrán los vuelos demorados, desglosándolos por número de horas que pasan y garantizando al usuario la información pertinente y oportuna sobre la causa del retraso.

Por último, la iniciativa obliga a los permisionarios o concesionarios a que entreguen de manera impresa a cada pasajero, sus derechos y los procedimientos para poder acceder a ellos, en caso de estar en una situación de cancelación, sobreventa o demora, a la vez que deberán designar a los empleados para atender las quejas de los pasajeros.

Por lo anterior someto a consideración de esta soberanía el siguiente proyecto de

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

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

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

I. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto **gratuito en su** primer vuelo disponible. En caso de que el pasajero ya se encuentre en el aeropuerto tendrá que proporcionarle, como mínimo y sin cargo,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Transitorios

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

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

Notas:

1 Consultado el 13 de octubre de 2016 en <https://www.cofece.mx/cofece/images/Promocion/Historias/AMX-DELTA-v3.pdf>

2 Consultado el 13 de octubre de 2016 en http://imco.org.mx/politica_buen_gobierno/el-aeropuerto-y-el-2018/

3 Consultado el 17 de octubre de 2016 http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/bus_sector.jsp

4 Consultado el 14 de octubre de 2016 en <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/7-inconformidades-de-aerolineas/71-demorasindice-de-puntualidad/>

5 Consultado el 14 de octubre de 2016 en https://www.cofece.mx/cofece/images/AI/Dictamen_preliminar_29022016_.pdf

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 25 de octubre de 2016.— Diputada Alicia Guadalupe Gamboa Martínez (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, para dictamen.

7) 15-12-2016

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil y de la Ley de Aeropuertos.

Presentada por los Dip. Miguel Ángel Salim Alle y Ulises Ramírez Núñez (PAN).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Gaceta Parlamentaria, 15 de diciembre de 2016.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL Y DE LA LEY DE AEROPUERTOS

Gaceta Parlamentaria, año XX, número 4681-XIII, jueves 15 de diciembre de 2016

Que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil y de la Ley de Aeropuertos, suscrita por los diputados Miguel Ángel Salim Alle y Ulises Ramírez Núñez, del Grupo Parlamentario del PAN

Los que suscriben, Ulises Ramírez Núñez y Miguel Ángel Salim Alle, diputados a la LXIII Legislatura del Congreso de la Unión e integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional en ejercicio de la facultad conferida en la fracción II del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 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, 77, 78 y demás aplicables del Reglamento de la Cámara de Diputados someten a consideración del pleno de esta honorable asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones a la Ley de Aviación Civil y a la Ley de Aeropuertos, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

De acuerdo con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)¹, el crecimiento promedio de la industria aeronáutica a nivel mundial durante 2015 fue de 6 por ciento, mientras que en México se registró un crecimiento superior a 12 por ciento, con lo que se rompió el record de tráfico aéreo al registrarse más de 73 millones de pasajeros regulares.

Por su parte, el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) señaló que la actividad aeroportuaria en nuestro país ha crecido más rápido que la economía nacional, por lo que el crecimiento anual del producto interno bruto (PIB) fue de alrededor de 2 por ciento entre 2014 y 2015, mientras que el crecimiento anual de pasajeros en México fue de 8.5 por ciento durante el mismo periodo.

A partir de lo anterior y con objeto de apuntalar el dinamismo del sector, se decidió poner en marcha uno de los proyectos más ambiciosos en nuestro país, me refiero a la construcción del nuevo aeropuerto de la Ciudad de México, que a partir del inicio de sus operaciones en el año 2020, tendrá una capacidad instalada para atender a más de 50 millones de pasajeros al año y realizar alrededor de 850 mil operaciones, con lo que se duplicará la capacidad del actual aeropuerto internacional de la Ciudad de México (AICM), tan criticado y que aqueja graves problemas de saturación.

Si bien es cierto que tendremos que esperar a que inicie operaciones el nuevo aeropuerto para acceder a los beneficios de un infraestructura de clase mundial, no debemos perder de vista que mientras esto no ocurra seguiremos pagando precios excesivos por la falta de competencia en el actual AICM y tolerar el deterioro cada vez más visible del servicio que presta el aeropuerto .

Cuando en los mercados no impera la competencia, los participantes no tienen ningún incentivo para mejorar sus servicios u ofrecer mejores tarifas y cualquier reducción de costos o incremento en la eficiencia de los procesos, jamás se traducirá en beneficios para los consumidores. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi), en 2015 las tarifas aéreas se incrementaron 3.17 por ciento en México a pesar que el precio de la turbosina disminuyó 26 por ciento 3 y esta situación no se reflejó en mejores tarifas para los usuarios. La falta de competencia en el AICM, la reducción del precio de la turbosina y el incremento de pasajeros, permitió que los ingresos de Aeroméxico en 2015 se incrementaran 9.4 por ciento, respecto a 2014.

Para el Partido Acción Nacional incrementar la competencia en este sector, se correlaciona con beneficios inmediatos para los consumidores de estos servicios. Proteger el proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención y eliminación de monopolios, prácticas monopólicas y demás restricciones es un compromiso de los legisladores de Acción Nacional con la ciudadanía y permítanme ser muy enfático en este renglón, en la medida en la que avancemos en esta materia, más mexicanos podrán acceder a este servicio, más empresas competirán por llevarnos a nuestro destino, la calidad y puntualidad del servicio será una variable que defina nuestra elección y la competencia entre las aerolíneas garantizará un precio justo por nuestro traslado.

A este respecto, quiero reconocer el trabajo de la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece), ya que el 16 de febrero de 2015⁴, inició una investigación en el mercado de la provisión de los servicios de transporte aéreo que utilizan el AICM para sus procedimientos de aterrizaje y/o despegue con el fin de determinar la probable existencia de barreras a la competencia y libre concurrencia o insumos esenciales que puedan generar efectos anticompetitivos.

El resultado preliminar de dicha investigación fue publicado el pasado 29 de febrero, en el Diario Oficial de la Federación (DOF)⁵ y me permitiré enunciar lo más revelador de los resultados⁶:

- El AICM tiene la más alta densidad de tráfico en el país, en 2015 se transportaron a más de 38 millones de pasajeros, es decir, dos terceras partes de los pasajeros nacionales y una tercera de los internacionales usaron este aeropuerto para llegar o salir.
- Se identificó que algunos transportistas aéreos realizan operaciones de aterrizaje y despegue sin una asignación por parte del Administrador Aeroportuario. Esto afecta la planeación y coadyuva al desfase de las operaciones programadas.
- El actual procedimiento de cancelación de horarios de aterrizaje y despegue por parte de las aerolíneas imposibilita que estos slots sean aprovechados por un potencial competidor. Esto inhibe la competencia en un mercado en donde existe saturación de capacidad.
- Durante 2014, las aerolíneas no utilizaron, en promedio, 37 por ciento del total de slots que se les asignó⁷.

Lo más grave es que el Administrador Aeroportuario tiene la facultad de retirar horarios de aterrizaje y despegue y no se tiene registro alguno del reglamento y tampoco se han efectuado subastas de este tipo de slots, por lo que ninguno de los métodos de reasignación de horarios de aterrizaje y despegue previstos en el marco jurídico en la materia, ha surtido efecto alguno en el aeropuerto.

Efectos anticompetitivos

- Se observó que las aerolíneas cargan un sobreprecio por sólo llegar o salir del AICM.
 - Un comparativo de tarifas indica que, disminuye el precio hasta en 33.9 por ciento cuando se incrementa el número de participantes de dos a tres en una ruta nacional determinada.
 - El uso de aeronaves de baja capacidad para atender rutas de baja demanda, restringe la entrada o la expansión de algún competidor y se mantienen precios y rentas económicas elevadas en beneficio de las aerolíneas.
 - Las aerolíneas han disminuido la calidad del servicio.
- De 2011 a 2015, se identificó una tendencia decreciente en sus índices de puntualidad de 95 por ciento a 78 por ciento⁸.
- En enero de 2011, 85 por ciento de los vuelos que llegaban al AICM lo hacían sin retraso, en un rango no mayor a 15 minutos, pero en 2014 más de 115 mil vuelos no operaron conforme a sus tiempos asignados. Es decir, más de 300 vuelos diarios en promedio operaron fuera de su horario. Aeroméxico operó el 40 por ciento

de sus horarios con una diferencia superior a quince minutos; Interjet 34 por ciento; Volaris 32 por ciento; VivaAerobus 47 por ciento; Aeromar37 por ciento.

Es claro que la falta de competencia en el AICM afecta directamente a los consumidores de este servicio. Los retrasos, el incremento de los precios y el declive de la calidad de los servicios exigen la intervención inmediata de las autoridades competentes y en materia de derechos de los usuarios, es nuestra obligación, como Poder legislativo, revisar el tema con minuciosidad y sensibilizarse con la problemática que se vive a diario en este aeropuerto.

La presente iniciativa tiene dos objetivos concretos:

1) Reformar la Ley de Aviación Civil con objeto de regular la sobreventa de boletos y precisar los derechos y beneficios que ya son reconocidos internacionalmente y que en ningún momento ponen en riesgo la viabilidad económica de las aerolíneas.

2) Reformar la Ley de Aeropuertos para incrementar la competencia en la asignación de slots, transparentar este proceso y garantizar el acompañamiento de la Cofece en la aprobación de un nuevo modelo de asignación.

1) Reforma a la Ley de Aviación Civil

Esta reforma debe ser analizada desde un enfoque de equidad, en el que las aerolíneas tengan la posibilidad de realizar sus vuelos con 100 por ciento de la ocupación de sus asientos disponibles, pero también, garantizar que los usuarios recibirán una bonificación justa en caso de que no realicen su viaje, se posponga o se demore.

Para el Partido Acción Nacional la industria aeronáutica es uno de los pilares más importantes del crecimiento de nuestro país, a nadie le conviene sobrerregular y frenar el dinamismo que ha mostrado el sector, por esta razón, el planteamiento de esta iniciativa es actualizar el catálogo de beneficios de los usuarios, que le permitan a los mexicanos tener certeza del servicio que van a recibir y facilitarle a las líneas aéreas reglas claras en la prestación de sus servicios.

El termino overbooking, se refiere a la venta de boletos por encima de la capacidad del avión. El ejercicio de esta práctica es legal en nuestro país y se traduce en que pasajeros que, habiendo contratado el servicio de transporte aéreo para un tramo, fecha y horario determinado, no pueden hacer uso del servicio, por no haber disponibilidad de asientos en la aeronave designada para el vuelo.

Se trata de un mecanismo utilizado por las aerolíneas para protegerse de las pérdidas que les puede generar la no presentación de un pasajero. Las compañías justifican esta práctica comercial señalando que existe una probabilidad muy elevada de que un pequeño porcentaje de viajeros no se presente al embarque y esto afecte los ingresos de las aerolíneas porque no fueron ocupados la totalidad de los asientos disponibles.

Las legislaciones de Estados Unidos de América, de la Unión Europea, disponen de normas que específicamente regulan esta práctica. A diferencia de México, contienen disposiciones que fijan reglas procedimentales para aplicar la denegación de embarque, en razón de criterios preestablecidos. Asimismo, obligan a los transportistas a compensar económicamente a los pasajeros afectados.

A nivel federal, la legislación de Estados Unidos dispone de normas que expresamente regulan el overbooking. La norma dispuesta al efecto se encuentra consagrada en el Code of Federal Regulations, que en su título 14, capítulo II, subcapítulo A, Sección 2509 , norma lo que denominan "oversales" en el transporte aéreo de pasajeros.

De negarse el embarque a un pasajero, el transportista se encuentra obligado a pagar una indemnización al pasajero afectado que va de 200 por ciento del valor de la tarifa para el destino correspondiente, en función de las horas del retraso para concretar el traslado del pasajero.

En Europa existe legislación referente a la denegación de embarque desde 1991 de acuerdo con el Reglamento (CE) 295/91. Esta legislación se elaboró específicamente para combatir el problema de la sobreventa deliberado por parte de las compañías aéreas.

En 2004 el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea emitieron el Reglamento (CE) número 261/2004¹⁰, por el que fija normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso de los vuelos.

De acuerdo a las normas del citado reglamento, cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque, éste deberá¹¹:

- Solicitar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios;
- Sólo si el número de voluntarios no es suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista puede denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad de éstos.

En caso de denegar el embarque, contra la voluntad de los pasajeros, el pasajero tiene derecho al pago de compensaciones económicas, reembolso o traslado, y la atención de necesidades.

Las compensaciones económicas se determinan en función de la distancia y los montos oscilan entre los 250 y 600 euros, es decir entre 4 mil 942 y 11 mil 862 pesos mexicanos, considerando que el tipo de cambio del 1 de abril de 2016, se estableció en 19.7712.

La denegación de embarque por overbooking o sobreventa genera, además de la compensación descrita, otorga el derecho a los pasajeros a optar por el reembolso del costo íntegro del billete o la conducción hasta el destino final, siempre que la diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado no supere las cuatro horas. Si la compañía propone un vuelo alternativo bajo este supuesto, la compensación puede verse reducida a la mitad.

Si la demora es superior a las cinco horas, se equipara a una cancelación. En estos casos, puede que tu viaje ya no tenga sentido, así la normativa te brinda la posibilidad de renunciar al viaje. "Estas situaciones dan derecho a la devolución del precio del billete, más la compensación".

Finalmente mencionaré que de acuerdo con el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) en el pasado periodo vacaciones de semana santa y pascua, cerca de 5 mil personas fueron afectadas por sobreventa de boletos de avión¹³.

A partir de la regulación en Estados Unidos, la Comunidad Europea, así como la realidad y la forma en la que se presta el servicio en nuestro país, se formulan las siguientes modificaciones a la Ley de Aviación Civil:

Modificación a los artículos 50 y 51

La modificación a estos artículos tiene que ver con la necesidad de otorgar certeza tanto a los pasajeros como a las aerolíneas del tiempo máximo en el que se puede documentar o confirmar la presencia en el aeropuerto y por otra parte, garantizarle a las aerolíneas el momento en el que podrán disponer de aquellos asientos que no fueron confirmados y permitirle el embarque a aquellas personas que adquirieron boletos bajo la denominación de overbooking o sobreventa.

Se considera conveniente que en el Reglamento de la Ley la SCT determine el tiempo máximos en el que será válida la documentación del equipaje, así como la hora en la que se permitirá el ingreso a la sala para abordar cuando lleven consigo sólo su boleto de avión. La Secretaría deberá tomar en cuenta la accesibilidad al aeropuerto, traslados internos, tiempos de registro y de embarque a la aeronave, para que se definan estos tiempos.

LEY VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
<p>Artículo 50. En servicios de transporte aéreo nacional, los pasajeros tendrán derecho al transporte de su equipaje dentro de los límites de peso, volumen o número de piezas establecidos en el reglamento y disposiciones correspondientes, y al efecto se expedirá un talón de equipaje. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los tratados.</p> <p>Artículo 51. Para los servicios de transporte aéreo internacional, el contrato de transporte aéreo de pasajeros se sujetará a lo dispuesto en los tratados y a esta Ley.</p> <p>Para este tipo de servicios, el concesionario o permisionario deberá exigir a los pasajeros la presentación de los documentos oficiales que acrediten su legal internación al país de destino del vuelo respectivo.</p>	<p>Artículo 50. En servicios de transporte aéreo nacional, los pasajeros:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Deberán documentar o registrar su presencia en el aeropuerto, en los términos en que lo establezca el reglamento, tomando en cuenta las características físicas del aeropuerto. b) Tendrán derecho al transporte de su equipaje dentro de los límites de peso, volumen o número de piezas establecidos en el reglamento y disposiciones correspondientes, y al efecto se expedirá un talón de equipaje. <p>Artículo 51. Para los servicios de transporte aéreo internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Los pasajeros deberán presentarse dos horas y media previa a la salida del vuelo, cuando se documente equipaje y 2 horas sin él. b) El contrato de transporte aéreo de pasajeros, así como los límites de peso, volumen o número de piezas se sujetará a lo dispuesto en los tratados y en esta Ley. <p>Para este tipo de servicios, el concesionario o permisionario deberá exigir a los pasajeros la presentación de los documentos oficiales que acrediten su legal internación al país de destino del vuelo respectivo.</p>

Modificación al artículo 52

La afectación más significativa en el servicio aéreo es la cancelación del vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario y por esa razón se considera necesario la reforma a este artículo con la finalidad de que se precisen las obligaciones de las aerolíneas. Si consideramos que la cancelación representa para el usuario la imposibilidad de iniciar un periodo vacacional o asistir a citas, eventos, conferencias, foros o perder conexiones con otros medios de comunicación, así como la aplicación de penalizaciones en reservaciones, se considera razonable aplicar una penalización acorde a los gastos y molestias que tienen que afrontar aquellas personas a las que se les informa que su vuelo no saldrá.

Para Acción Nacional, ya no es suficiente una disculpa por parte de las aerolíneas y la promesa de asignar un lugar en el siguiente vuelo disponible. Es responsabilidad de las aerolíneas contar con la disponibilidad de aeronaves suficientes para afrontar la demanda y las rutas asignadas. No debemos permitir que las empresas sigan cancelando vuelos, como mecanismo recurrente para ahorrarse costos porque los vuelos no se vendieron en su totalidad o porque el avión se empleó en una ruta que generaba mayor ingreso.

Debemos anteponer los derechos de los usuarios por encima de cualquier cosa, en consecuencia y tomando de referencia la regulación de otras naciones se considera conveniente que los concesionarios o permisionarios, además de reintegrar el precio del boleto o la parte proporcional del viaje, deberán cubrir una indemnización del 100 por ciento del valor del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Lo que queremos provocar con esta reforma, es que las aerolíneas cumplan con la obligación de tener vuelos disponibles para todos sus viajes y generar un círculo virtuoso en donde cada año se reduzca el número de cancelaciones, se mejore el servicio y que los usuarios sean los más beneficiados.

Si alguna empresa no le conviene viajar determinadas rutas en ciertos horarios, seguramente habrá otros competidores que sí deseen volar y ofrecerle sus servicios a la gente que requiere llegar en tiempo y forma a su destino.

Que no se pretenda alarmar o persuadir a la sociedad que de aplicación de esta medida se incrementará el costo de los boletos de avión, porque no hay ninguna razón que justifique la posibilidad de algún incremento. Lo único que se está pidiendo es que las aerolíneas planifiquen y replanteen qué rutas y qué horarios desean cubrir, para que ellas mismas evalúen si les conviene o no indemnizar a los pasajeros de los vuelos que deseen cancelar.

LEY VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
<p>Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:</p> <p>I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;</p> <p>II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o</p> <p>III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.</p> <p>En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.</p>	<p>Artículo 52. Cuando se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:</p> <p>I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;</p> <p>II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o</p> <p>III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respectivo, sin cargo alguno.</p> <p>En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al 100 por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje y en el caso de la fracción II la indemnización no será menor al 50 por ciento del precio del boleto o billete o de la parte no realizada del viaje.</p>

Adición del artículo 52 Bis

Se mantiene la posibilidad de que las líneas aéreas expidan boletos bajo el concepto de overbooking o sobreventa, destacando que la nueva regulación otorga certeza absoluta tanto a los pasajeros que compren este tipo de boletos, como a los que decidan ceder su asiento, en cuanto a los derechos y restricciones de esta modalidad.

Las modificaciones a los artículos 50 y 51 permitirán que las aerolíneas dispongan eficientemente de los lugares que no fueron confirmados y facilitarles el ingreso a los pasajeros que compraron boletos bajo la denominación de overbooking o sobreventa. A su vez, se admite la negociación con los pasajeros para que cedan su asiento a cambio de diversos beneficios y se establece en ley que estos pasajeros deberán ser indemnizados al menos con 20 por ciento del precio del boleto. En cuanto a los pasajeros que decidan comprar boletos de sobreventa se garantiza la corresponsabilidad de las aerolíneas y se precisa que sólo tendrán derecho a ser considerados en el siguiente vuelo disponible, sin ningún tipo de beneficio adicional.

La adición de este artículo busca eliminar sorpresas para aquellos pasajeros que adquirieron un asiento de acuerdo a la capacidad de la aeronave, para que se les respete su prioridad en el embarque y por otra parte se obliga a las aerolíneas a hacer pública la venta de boletos overbooking o de sobreventa, para que aquellos usuarios que tienen la urgencia de trasladarse a otro destino, conozcan su turno en la lista de espera para poder abordar en caso de que no se confirme la presencia de algún o algunos pasajeros.

LEY VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
Sin correlativo	<p>Artículo 52 Bis. Cuando se expidan boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, se hará del conocimiento de los pasajeros que adquieran dichos boletos y se deberá precisar el orden de prelación en que se expidan, con la finalidad de que ingresen a la aeronave en el mismo orden.</p> <p>El concesionario o permisionario podrá hacer uso de los asientos que no hayan sido confirmados en los términos del inciso a) de los artículos 50 y 51 y en su caso, podrá solicitar voluntarios que renuncien a su asiento a cambio de algunos beneficios.</p> <p>El pasajero que acepte ceder su asiento tendrá derecho a los beneficios de las fracciones II y III del artículo 52 y a una indemnización que no será inferior al 20 por ciento del valor del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.</p> <p>Los pasajeros que hayan adquirido boletos relativos al exceso a la capacidad disponible de la aeronave, sólo tendrán derecho a que se les reintegre el precio del boleto o que se les reasigne en el primer vuelo disponible, sin cargo alguno.</p>

Adición de los artículos 52 Ter y 52 Quáter

Se considera necesario establecer obligaciones respecto a las anticipaciones o demoras de los vuelos, por lo que se propone la adición de 2 artículos que regulen esta situación. En algunas ocasiones los pasajeros tienen ciertas actividades agendadas previas a su vuelo, por lo que la anticipación también debe ser considerada como una afectación en caso de que se pierda el vuelo o se niegue su embarque.

Por otra parte y de acuerdo con datos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, las demoras imputables a aerolíneas pasaron de ser 15 por ciento de sus operaciones en 2014 en la terminal aérea de la capital, a 18 por

ciento en 2015. La administración del aeropuerto considera que una operación está fuera del horario asignado, si la operación se realizó antes o después de los 15 minutos del horario programado¹⁴.

- El rendimiento que más empeoró fue el de Grupo Aéreo Monterrey (Magnicharters), al pasar de 10 por ciento en 2014, a 20 por ciento de sus 5 mil 267 operaciones en 2015.
- Le siguió Volaris, pues en 2014, el 17 por ciento de sus operaciones resultaban en demoras imputables a la aerolínea, pero para 2015, de sus 35 mil 762 movimientos, el 21 por ciento fueron retrasos atribuibles a la firma.
- En tercer lugar se ubicó Interjet; pues en 2014, el 9 por ciento de sus demoras eran imputables a la empresa, pero para 2015, de sus 80 mil 383 operaciones, el 15 por ciento le fueron atribuibles.
- Aeroméxico Connect empeoró su registro 3 puntos porcentuales en 2015, al tener el 17 por ciento de sus 98 mil 437 operaciones con demoras, mientras que el registro de Aeroméxico empeoró un punto porcentual, a 11 por ciento de sus 77 mil 574 operaciones.

Debemos ser muy pulcros con la puntualidad y con los beneficios que deben recibir los pasajeros si se juega con su tiempo. En ocasiones llegar a un destino con retraso de 3 o 4 horas representa el mismo costo que la afectación por la cancelación del vuelo y posiblemente tu viaje ya no tenga sentido. Por esta razón, se considera conveniente implementar un mecanismo de compensación para que los pasajeros reciban una bonificación por el tiempo que tarde el velo en despegar.

LEY VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
Sin correlativo	<p>Artículo 52 Ter. Anticipar la hora de salida de cualquier vuelo obliga al concesionario o permisionario, a cumplir con lo establecido en las fracción I a III del artículo 52.</p> <p>Los pasajeros que no acepten la modificación del horario de salida o que se les niegue el embarque por esta razón, tendrán derecho a los beneficios de las fracciones I a III del artículo 52 y a una indemnización que no podrá ser inferior al 100 por ciento del valor de boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.</p>
Sin correlativo	<p>Artículo 52 Quáter. Cuando el retraso de la hora de salida del vuelo estipulado en el contrato, sea por causas imputables al concesionario o permisionario, se otorgará una indemnización al pasajero de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 20 por ciento por retrasos hasta por 2 horas. b) 50 por ciento por retrasos hasta por 4 horas. c) Retrasos de más de 5 horas reciben todos los beneficios del artículo 52.

2. Reforma a la Ley de Aeropuertos

De acuerdo a la Ley de Aeropuertos, el Administrador aeroportuario es la persona física designada por el concesionario o permisionario de un aeródromo civil, que tendrá a su cargo la coordinación de las actividades de administración y operación que se realicen dentro del mismo.

Por su parte el artículo 63 de dicha Ley establece que:

Artículo 63. En los aeropuertos el administrador aeroportuario determinará los horarios de aterrizaje y despegue y las prioridades de turno de las aeronaves, de conformidad con bases que fije el reglamento respectivo bajo criterios equitativos y no discriminatorios y, oyendo la recomendación del comité de operación y horarios a que se refiere el artículo 61 de esta ley¹⁵.

Alfonso Sarabia de la Garza, es actualmente el director general de la empresa denominada Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, SA de CV (AICM), y Administrador Aeroportuario del aeropuerto internacional Benito Juárez Ciudad de México, de acuerdo a la publicación del 24 de enero de 2014, en el Diario Oficial de la Federación (DOF)¹⁶ y el portal electrónico de la SCT¹⁷.

Ahora bien, el análisis realizado por la Autoridad Investigadora de la Cofece 2015-2016, respecto al mercado de los servicios de Transporte Aéreo que utilizan el AICM para sus procedimientos de aterrizaje y/o despegue¹⁸, arrojó información relevante del funcionamiento del aeropuerto y sobre todo respecto al desempeño del Administrador Aeroportuario, por lo que a continuación haré referencia a lo más sobresaliente de dicha investigación:

- Tras una exhaustiva investigación, se determinó preliminarmente la existencia de un Insumo Esencial, el cual consiste en la infraestructura de la pista, las calles de rodaje, las ayudas visuales y las plataformas del aeropuerto.
- Durante la investigación se encontró que el mecanismo de acceso al Insumo Esencial genera una serie de efectos anticompetitivos en el mercado investigado, tales como: alta concentración, baja disponibilidad de horarios que inhibe la entrada o la expansión de las empresas, el establecimiento de precios elevados y escasa innovación en rutas.
- Se identificó la utilización ineficiente del Insumo Esencial, con efectos adversos a la competencia, debido a problemas en el procedimiento de asignación, calificación y monitoreo del uso de los horarios de aterrizaje y despegue.
- En relación al control del insumo esencial, al AICM le corresponde de manera exclusiva la administración del aeropuerto y la prestación de los servicios aeroportuarios. El AICM es el único agente económico que controla el insumo esencial y que puede dar acceso a la infraestructura del Aeropuerto, así como prestar los servicios aeroportuarios de aterrizaje y despegue, plataforma y control de plataformas en el aeropuerto.

La investigación de la autoridad investigadora de la Cofece identificó que existen Transportistas Aéreos que efectúan operaciones de aterrizaje y despegue sin una asignación por parte del Administrador Aeroportuario, y únicamente reportando a la Comandancia General del Aeropuerto. Durante la temporada de verano 2014, se efectuaron 563 vuelos sin un horario de aterrizaje y despegue asignado; 41 por ciento se trató de una operación de despegue, mientras que el restante 59 por ciento correspondió a aterrizajes. La operación de este tipo de vuelos dificultó y retrasó la operación del resto de los Transportistas Aéreos.

Procedimiento para la cancelación de slots

Una vez que las aerolíneas cumplieron con los requisitos y adquirieron los slots para realizar sus operaciones, existen dos momentos para que los Transportistas Aéreos cancelen horarios de aterrizaje y despegue. Primero, durante la etapa previa a la asignación de "Horarios de Largo Plazo", donde los Transportistas Aéreos deben devolver horarios de aterrizaje y despegue que no les será viable operar durante la temporada. Segundo, una vez iniciada la temporada, es decir, en la operación diaria.

La Cofece identificó que este tipo de cancelaciones dificulta que otros Transportistas Aéreos estén en posibilidad de aprovechar los horarios de aterrizaje y despegue liberados por otras aerolíneas, toda vez que los slots pueden ser cancelados el mismo día en que se iban a operar y, por lo tanto, los demás Transportistas Aéreos están imposibilitados para planear y comercializar vuelos.

Lo anterior, ocasiona que estos horarios de aterrizaje y despegue no sean aprovechados por un potencial competidor. En este orden de ideas, el actual procedimiento de cancelación de horarios de aterrizaje y despegue inhibe las condiciones de competencia en un mercado en donde existen restricciones de acceso (saturación de capacidad de campo aéreo en este caso).

La Cofece identificó que las cancelaciones se pueden efectuar hasta una hora antes de iniciar la operación del vuelo y esto significa que un Transportista aéreo puede retener hasta el último momento un horario que no pretenda operar, sin que otra aerolínea pueda solicitarlo.

Además y lo que resulta lo más alarmante de esta situación, es que esta práctica no condiciona en ningún momento el retiro de prioridad en su asignación para la próxima temporada, ya que el procedimiento de cancelación prevé que, siempre y cuando se cancele un horario de aterrizaje y despegue en tiempo y forma, dicho horario se calificará como operado para fines de mantener el Criterio de Prioridad de asignación para la próxima temporada equivalente.

Adicionalmente, las aerolíneas pueden ceder o intercambiar con otros transportistas aéreos los horarios de aterrizaje y despegue, lo que debe preocuparnos sobremanera si tenemos claro que es un mercado altamente concentrado y del total de vuelos operados en 2014 Aeroméxico operó 46 por ciento y Volaris 20.4 por ciento.

Consecuencias de la falta de competencia

Un dato sumamente revelador es que en condiciones de saturación, el Administrador Aeroportuario tiene la facultad de retirar horarios de aterrizaje y despegue cuando los Transportistas Aéreos, por causas imputables a ellos, tales como no operar los horarios de aterrizaje y despegue asignados en una proporción igual o mayor a 85 por ciento u observen demoras en un 15 por ciento¹⁹.

Sin embargo, la Cofece concluyó que no se tiene registro de que se hayan retirado horarios por esta causa, incluso el AICM señaló que en el aeropuerto “no se han efectuado subastas de horarios de aterrizaje y despegue (retirados)”. Por lo tanto, ninguno de los métodos de reasignación de horarios de aterrizaje y despegue previstos en el marco jurídico en la materia, ha surtido efecto alguno en el aeropuerto.

Lo anterior, pese a que durante 2014, los Transportistas Aéreos no utilizaron, en promedio, 37 por ciento del total de horarios de aterrizaje y despegue que se les asignó bajo el criterio de prioridad (“Horarios de Largo Plazo”). Y Bajo este concepto, Magnicharters y VivaAerobus, no operaron el 58 por ciento y 41 por ciento respectivamente, de los horarios de aterrizaje y despegue que se les asignó. En un caso similar, Aeromar y Grupo Aeroméxico no operaron vuelos para un 39 por ciento y Volaris e Interjet no utilizados, 16 por ciento y 29 por ciento, respectivamente.

Resalta que Grupo Aeroméxico, siendo el Transportista Aéreo que ostenta el mayor número de horarios de aterrizaje y despegue en el aeropuerto, operó 40 por ciento de sus horarios con una diferencia superior a quince minutos. En un caso similar se ubica a Interjet, Volaris, VivaAerobus y Aeromar, con porcentajes de 34 por ciento, 32 por ciento, 47 por ciento y 37 por ciento respectivamente. Lo anterior, confirma el señalamiento de la Cofece respecto a que el Administrador Aeroportuario no ha cumplido con su función respecto a la administración eficiente de la asignación de slots.

En relación a este tema, la OCDE ha mencionado que “en cuanto a la transportación aérea, el acceso equitativo a los slots de aterrizaje y despegue en el aeropuerto de la Ciudad de México, que opera a su máxima capacidad, será fundamental para garantizar una competencia abierta. Actualmente, la asignación de dichos slots no es transparente y se basa en gran medida en el mantenimiento de derechos adquiridos; además, es controlada por un comité en el cual sólo están representados los grandes actores”²⁰.

Es importante mencionar que también la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) ha mostrado su preocupación sobre la saturación del aeropuerto y la necesidad de una gestión eficaz de slots para maximizar la capacidad limitada y aumentar los beneficios económicos y sociales, derivado de que el AICM es considerado como un aeropuerto de nivel 3. En virtud de ello, la Asociación firmó un Memorando con la SCT para asesorar a la Dependencia a fin de garantizar la optimización de la asignación de franjas horarias en el aeropuerto y la aplicación de mejores prácticas globales de conformidad con las Directrices Mundiales de Slots (WSG, Worldwide Slot Guidelines)²¹.

Para el Partido Acción Nacional, resulta fundamental que la SCT, como responsable del sector, investigue e informe a esta Cámara de Diputados, respecto al señalamiento de la Cofece de la existencia de Transportistas Aéreos que efectúan operaciones de aterrizaje y despegue sin una asignación por parte del Administrador Aeroportuario. Se requiere que la Secretaría explique con toda puntualidad por qué no ha hecho nada para frenar este tipo de operaciones.

Asimismo, sirva esta intervención para solicitar una investigación al Administrador Aeroportuario para que se revisen los criterios con los que se opera el AICM y que se informe por qué no se han retirado horarios de aterrizaje y despegue si la investigación de la Cofece señala que las aerolíneas no han cumplido con la puntualidad correspondiente.

Para Acción Nacional es momento de actuar, se ha dicho hasta el cansancio que no existen condiciones de competencia en el AICM, los análisis y opiniones coinciden que el mercado se encuentra concentrado y se ha comprobado que en algunas rutas se paga hasta un 30% adicional porque no existe competencia o mejor dicho, porque no se permite la competencia.

Dejar que las cosas sigan igual, podría convertirnos en cómplices y después de escuchar estos datos y conocer los resultados de la investigación de la Cofece, también nos haría responsables de que los mexicanos no tengan acceso a un servicio de clase mundial.

Para el Partido Acción Nacional, es necesaria la reforma a la Ley de Aeropuertos con la finalidad de ajustar o rediseñar las reglas con las que se asignan los horarios de aterrizaje y despegue para que más empresas ofrezcan sus servicios y para que la competencia nos beneficie a todos.

Modificación a los artículos 6, 62 y 63

Las modificaciones propuestas a estos artículos tienen como objetivo transparentar y monitorear los procedimientos relacionados con la asignación, renovación y cancelación de los horarios de aterrizaje y despegue. Por otro lado, se considera fundamental que se hagan públicos los criterios para determinar el uso indebido de un horario asignado y se aplique las sanciones o la reasignación de slots a quienes verdaderamente harán uso de ellos. Asimismo, se propone un monitoreo bienal de la Cofece para que se garanticen condiciones de competencia y libre concurrencia.

A todos nos conviene que el Congreso cuente con la opinión permanente de la Cofece, porque se convertirá en el mejor incentivo para que se cumpla la ley y se garantice que el órgano regulador más importante en esta materia sugiera las mejores prácticas internacionales que nos permitan avanzar en materia de competitividad y mayores beneficios para los usuarios de este transporte.

LEY VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
<p>ARTICULO 6. La Secretaría, como autoridad aeroportuaria, tendrá las siguientes atribuciones, sin perjuicio de las otorgadas a otras dependencias de la administración pública federal:</p> <p>I. a III. ...</p> <p>IV. Establecer las reglas de tránsito aéreo y las bases generales para la fijación de horarios de aterrizaje y despegue y las prioridades de turno de las aeronaves;</p> <p>ARTICULO 62. El comité de operación y horarios emitirá recomendaciones relacionadas con:</p> <p>I. El funcionamiento, operación y horario del aeropuerto;</p> <p>II. El programa maestro de desarrollo del aeropuerto y sus modificaciones;</p> <p>III. La asignación de horarios de operación, áreas, posiciones de contacto y remotas, itinerarios y de espacios dentro del aeropuerto, de acuerdo a los criterios establecidos;</p> <p>IV. Las condiciones para la prestación de los servicios aeroportuarios y complementarios;</p> <p>V. Las tarifas y los precios;</p> <p>VI. Las reglas de operación;</p> <p>VII. Las medidas necesarias para la eficiente operación aeroportuaria;</p> <p>VIII. La solución de los conflictos entre la administración del aeropuerto y los prestadores de servicios, y</p> <p>IX. Las quejas de los usuarios.</p> <p style="text-align: center;">Sin correlativo</p> <p style="text-align: center;">Sin correlativo</p>	<p>ARTICULO 6. La Secretaría, como autoridad aeroportuaria, tendrá las siguientes atribuciones, sin perjuicio de las otorgadas a otras dependencias de la administración pública federal:</p> <p>I. a III. ...</p> <p>IV. Establecer las reglas de tránsito aéreo y las bases generales para la fijación de horarios de aterrizaje y despegue, las prioridades de turno de las aeronaves y los criterios para determinar el uso indebido de un horario asignado;</p> <p>ARTICULO 62. El comité de operación y horarios emitirá recomendaciones relacionadas con:</p> <p>I. El funcionamiento, operación y horario del aeropuerto;</p> <p>II. El programa maestro de desarrollo del aeropuerto y sus modificaciones;</p> <p>III. La asignación de horarios de operación, áreas, posiciones de contacto y remotas, itinerarios y de espacios dentro del aeropuerto, de acuerdo a los criterios establecidos;</p> <p>IV. Las condiciones para la prestación de los servicios aeroportuarios y complementarios;</p> <p>V. Las tarifas y los precios;</p> <p>VI. Las reglas de operación;</p> <p>VII. Las medidas necesarias para la eficiente operación aeroportuaria;</p> <p>VIII. La solución de los conflictos entre la administración del aeropuerto y los prestadores de servicios, y</p> <p>IX. Las quejas de los usuarios.</p> <p>X. La transparencia, el monitoreo y control de los procedimientos relacionados con la asignación de horarios de aterrizaje y despegue.</p> <p>XI. Monitoreo del uso de los horarios de aterrizaje y despegue asignados con el fin de obtener un registro de la conducta de los concesionarios o</p>

<p style="text-align: center;">Sin correlativo</p> <p>En el seno del comité, los participantes coordinarán sus acciones y asumirán los compromisos necesarios para el eficiente funcionamiento del aeropuerto.</p> <p>En los aeródromos civiles donde se ubiquen bases aéreas militares o aeronavales, el comandante del mismo y el de la instalación militar, coordinarán lo conducente en las fracciones I a IV y VI de este artículo, a fin de dar prioridad a las operaciones aéreas militares por razones de seguridad nacional, interior y apoyo a la población civil en casos de desastre.</p> <p>ARTICULO 63. En los aeropuertos el administrador aeroportuario determinará los horarios de aterrizaje y despegue y las prioridades de turno de las aeronaves, de conformidad con bases que fije el reglamento respectivo bajo criterios equitativos y no discriminatorios y, oyendo la recomendación del comité de operación y horarios a que se refiere el artículo 61 de esta Ley.</p>	<p>permisionarios de los servicios de transporte aéreo, a través del tiempo.</p> <p>XII. Procedimientos para la asignación, renovación y cancelación de los horarios de aterrizaje y despegue.</p> <p>XIII. Criterios para determinar el uso indebido de un horario asignado.</p> <p>En el seno del comité, los participantes coordinarán sus acciones y asumirán los compromisos necesarios para el eficiente funcionamiento del aeropuerto.</p> <p>En los aeródromos civiles donde se ubiquen bases aéreas militares o aeronavales, el comandante del mismo y el de la instalación militar, coordinarán lo conducente en las fracciones I a IV y VI de este artículo, a fin de dar prioridad a las operaciones aéreas militares por razones de seguridad nacional, interior y apoyo a la población civil en casos de desastre.</p> <p>ARTICULO 63. En los aeropuertos el administrador aeroportuario determinará los horarios de aterrizaje y despegue y las prioridades de turno de las aeronaves, a partir de las recomendaciones del comité de operación y horarios a que se refiere el artículo 62 de esta Ley.</p> <p>Respecto del aeródromo que la Secretaría resuelva que se encuentra en condiciones de saturación, la Comisión Federal de Competencia opinará en forma bial del proceso de asignación de horarios de aterrizaje y despegue de conformidad con las fracciones XIII, XIV y XV del artículo 12 de la Ley Federal de Competencia Económica e informará a la Secretaría y al Congreso de la Unión los resultados de su análisis.</p>
---	--

Con base en todo lo indicado, se propone a esta soberanía el siguiente proyecto de

Decreto

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

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

a) Deberán documentar o registrar su presencia en el aeropuerto, en los términos en que lo establezca el reglamento, tomando en cuenta las características físicas del aeropuerto.

b) Tendrán derecho al transporte de su equipaje dentro de los límites de peso, volumen o número de piezas establecidos en el reglamento y disposiciones correspondientes, y al efecto se expedirá un talón de equipaje.

Artículo 51. Para los servicios de transporte aéreo internacional:

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

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

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

- I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;
- II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o
- III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respectivo, sin cargo alguno.

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) 20 por ciento por retrasos hasta por 2 horas.
- b) 50 por ciento por retrasos hasta por 4 horas.
- c) Retrasos de más de 5 horas reciben todos los beneficios del artículo 52.

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

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

I. a III. ...

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

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

I. a IX. ...

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

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

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

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

...

...

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

Respecto del aeródromo que la Secretaría resuelva que se encuentra en condiciones de saturación, la Comisión Federal de Competencia opinará en forma bienal del proceso de asignación de horarios de aterrizaje y despegue de conformidad con las fracciones XIII, XIV y XV del artículo 12 de la Ley Federal de Competencia Económica e informará a la Secretaría y al Congreso de la Unión los resultados de su análisis.

Transitorio

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

Notas

1 http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/58090/Informe_Sobre_Acciones_Relevantes_de_la_SCT.pdf

2 De acuerdo con el Instituto Mexicano para la Competitividad (Imco) México ocupa la posición 64 en infraestructura de transporte aéreo en el Índice de Competitividad del Foro Económico Mundial y el último en logística comercial entre los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Y resalta que la calidad de los servicios de la terminal del AICM se ha agudizado. Tan sólo entre 2009 y 2010, la terminal capitalina pasó del sitio 124 al 138 en el ranking de Skytrax, Compañía auditora que analiza la calidad de aerolíneas y aeropuertos de todo el mundo, en evaluación de procesos como tiempos de espera, migración, seguridad, instalaciones, entre otros.

3 <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/carera/negocios/2016/03/7/aerolineas-ganan-mas-en-2015-pero-usuarios-pierden>

4 http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5382063&fecha=16/02/2015

5 http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5428226&fecha=29/02/2016

6 Tras una exhaustiva investigación, se determinó preliminarmente la existencia de un Insumo Esencial, el cual consiste en la infraestructura de la pista, las calles de rodaje, las ayudas visuales y las plataformas del Aeropuerto. Durante la investigación se encontró que el mecanismo de acceso al Insumo Esencial genera una serie de efectos anticompetitivos en el mercado investigado, tales como: alta concentración, baja disponibilidad de horarios que inhibe la entrada o la expansión de las empresas, el establecimiento de precios elevados y escasa innovación en rutas. Se identificó la utilización ineficiente del Insumo Esencial, con efectos adversos a la competencia, debido a problemas en el procedimiento de asignación, calificación y monitoreo del uso de los horarios de aterrizaje y despegue

7 Magnicharters y Vivaaerobus, no los utilizaron en un 58 por ciento y 41 por ciento, respectivamente. Aeromar y Grupo Aeroméxico no operaron vuelos en un 39 por ciento. Volaris e Interjet no utilizados 16 por ciento y 29 por ciento, respectivamente.

8 <http://a21.com.mx/aeropuertos/2015/11/06/atribuyen-retrasos-en-aicm-ineficiencia-por-parte-de-autoridades>

9 Disponible en: <http://bcn.cl/1npqm> (Octubre, 2014)

10 Disponible en: <http://bcn.cl/1nmya> (Octubre, 2014)

11 Artículo 4o. Reglamento (CE) no 261/2004.

12 <http://www.banxico.org.mx/dyn/portal-mercado-cambiario/index.html>

13 <http://www.aztecanoticias.com.mx/notas/finanzas/247386/sobreventa-de-vuelos-queja-mas-recurrente-en-semana-santa-profeco>

<http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/aerolineas-pagan-69-mas-por-reclamos-en-semana-santa-profeco.html>

<http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2016/03/29/registran-volaris-y-vivaerobus-la-mayor-sobreventa-de-vuelos-6855.html>

14 <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/empeora-impuntualidad-de-aerolineas-mexicanas-en-el-aicm.html>

15 Artículo 61. En cada aeropuerto se constituirá un comité de operación y horarios que estará integrado por el concesionario del aeropuerto a través del administrador aeroportuario, por el comandante de aeródromo y por las demás autoridades civiles y militares que intervienen en el mismo, así como por los representantes de los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo y de los prestadores de servicios.

Dicho comité será presidido por el administrador aeroportuario y su funcionamiento y operación se ajustará a un reglamento interno que se incluirá en las reglas de operación del aeropuerto.

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

I. El funcionamiento, operación y horario del aeropuerto.

16 http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5330784&fecha=24/01/2014

17 <http://www.gob.mx/sct/estructuras/alfonso-sarabia-de-la-garza>

18 La Cofece publicó el pasado 29 de febrero, el Extracto del Dictamen preliminar del expediente IEBC-001-2015

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5428226&fecha=29/02/2016

19 Ley de Aeropuertos

Artículo 99. En el supuesto de que la Secretaría resuelva que un aeródromo se encuentra en condiciones de saturación en campo aéreo en horarios específicos, el administrador aeroportuario, a partir de que surta efectos dicha resolución, asignará los horarios de aterrizaje y despegue aplicando, en lo conducente, las bases señaladas en los artículos 95 y 96 anteriores y las que a continuación se indican:

I. Durante los primeros cuatro años, la asignación de horarios de despegue y aterrizaje se realizará de acuerdo a lo siguiente:

a) El administrador aeroportuario deberá retirar a los transportistas aéreos los horarios de aterrizaje o despegue que durante el año anterior, por causas imputables a ellos, no hubieran utilizado en una proporción igual o mayor a 85 por ciento o hubieren tenido demoras en un 15 por ciento o más;

20 Getting it Right, una Agenda Estratégica para las Reformas en México. OCDE 2012. Disponible en <http://www.oecd.org/centrodemexico/Getting%20it%20Right%20EBOOK.pdf>

21 Un aeropuerto de nivel 3 presenta las siguientes condiciones:

a) La demanda de infraestructura aeroportuaria supera considerablemente la capacidad del aeropuerto durante el periodo en cuestión.

b) La expansión de la infraestructura aeroportuaria para satisfacer la demanda no es viable a corto plazo.

c) Los intentos por resolver el problema a través de ajustes voluntarios en la programación han fallado o no son efectivos y

d) Como resultado, se requiere un procedimiento de asignación, por lo que todas las compañías aéreas y los operadores de aeronaves deben de tener un slot asignado por un coordinador para poder aterrizar despegar del aeropuerto durante los periodos en que tiene lugar la asignación de slots.

Palacio legislativo de San Lázaro, a 15 de diciembre de 2016

Diputados: Ulises Ramírez Núñez y Miguel Ángel Salim Alle (rúbricas).

Turnada a la Comisión de Transportes

8) 17-01-2017

Comisión Permanente.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por el Dip. Alfredo Javier Rodríguez Dávila (PAN).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Gaceta Parlamentaria, 17 de enero de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Gaceta Parlamentaria, año XX, número 4699-VI, martes 17 de enero de 2017

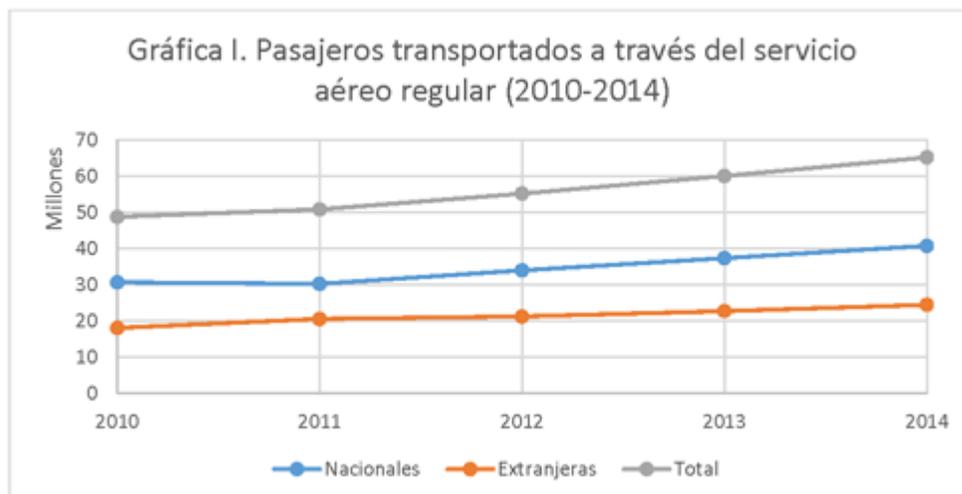
Que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, suscrita por el diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila, del Grupo Parlamentario del PAN

El que suscribe, Alfredo Javier Rodríguez Dávila, diputado integrante del Grupo Parlamentario de Acción Nacional en la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados, y con fundamento en los artículos 71, fracción II, y 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el 122 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos somete a consideración del pleno de esta asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman los artículos 69 y 81 de Ley de Aeropuertos, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

Es innegable el acelerado crecimiento que ha tenido la industria aérea de transporte de pasajeros en México, particularmente durante los últimos cinco años. Tan sólo durante 2014, se transportaron más de 65 millones de personas a través de los aeropuertos nacionales, cifra que supera ampliamente los 48 millones de pasajeros trasladados durante 2010. Las cifras más recientes de la Dirección de Aeronáutica Civil, señalan que durante diciembre de 2015, 6.9 millones de pasajeros utilizaron alguno de los 58 aeropuertos comerciales del país, para realizar vuelos nacionales o internacionales.

A pesar de la expansión de éste mercado, hay un factor fundamental que se sigue arrastrando y por el cual poco se ha hecho: la satisfacción de los pasajeros. Mientras que por una parte, las compañías de aviación civil comercial se encuentran en una situación favorecedora al contar cada vez con mayor número de pasajeros y, por ende, una mayor ocupación en sus vuelos, así como la disminución en los precios de la turbosina, lo cual da como resultado mejores márgenes de ganancia, por otra parte han sido mínimos los esfuerzos por mejorar la experiencia del pasajero.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, Índice de puntualidad sept. 2015. Disponible en http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC/04%20Estadisticas%202012/Estadistica_2015/Indice_de_Puntualidad_AICM_2015_Sep.xlsx Consultado el 22 de febrero de 2016.

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, uno de los retos relevantes para sector de transportes en el país es “generar condiciones para una movilidad de personas integral, ágil, segura, sustentable e incluyente, que incremente la calidad de vida”.¹ La aviación civil comercial al ser uno de los principales medios para el traslado de personas en México, no puede quedarse al margen y debe implementar acciones concretas para garantizar la satisfacción de los pasajeros que se movilizan a través de ella.

Es necesario crear condiciones para que las aerolíneas que operan en territorio nacional lo hagan con los más altos estándares de calidad, sujetas a las mejores prácticas internacionales. Se debe entender que el papel de éste medio de transporte va más allá de movilizar personas, es también el de proporcionarle al país conectividad con el mundo, elemento fundamental para el desarrollo económico.

El objetivo de la presente propuesta, es alinear el marco jurídico mexicano considerando las legislaciones más benéficas para el usuario, tratados internacionales suscritos por México como lo es el Convenio de Montreal, y recomendaciones de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA por sus siglas en inglés), con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios del transporte aéreo regular, a través de la implementación de mecanismos que regulen el servicio ofrecido por las aerolíneas, para aumentar sus niveles de eficiencia, competitividad y calidad.

Planteamiento del problema

Los problemas que enfrenta el transporte aéreo en materia de atención a los pasajeros, son diversos, basta con revisar el número y las principales causas de quejas, presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor para tener un panorama sobre el estado actual del sector. Más preocupante aún, es ver que las aerolíneas nacionales lideran las listas de inconformidades, mientras que las aerolíneas internacionales que operan en el país tienen números más discretos. Aún si se construyera un índice considerando la cantidad de pasajeros que se trasladan a través de cada una, las aerolíneas nacionales se mantendrían arriba. Las seis principales aerolíneas nacionales recibieron 1762 quejas durante el año 2015, mientras que las 25 aerolíneas internacionales que operan en el país, recibieron 199 quejas durante el mismo periodo, lo cual refleja mayor presencia de prácticas que resultan insatisfactorias para el pasajero.

Cuadro I. Aerolíneas Nacionales Número de quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Periodo Ene-Dic. 2015)	
Interjet (ABC Aerolíneas)	174
Aeroméxico (Aerovías de México)	692
Magnicharters (Grupo Aéreo Monterrey)	19
Vivaaerobus (Aeroenlaces)	526
Aeromar	20
Volaris (Concesionaria Vuela Cia de Aviación)	331
Fuente: Elaboración propia con datos extraídos del Buró Comercial de la Procuraduría Federal del Consumidor. Disponible en http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/bus_sector.jsp Consultado el 19 de febrero de 2015.	

Cuadro II. Aerolíneas Internacionales Número de quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Periodo Ene-Dic. 2015)	
Aerovías Nacionales De Colombia, SA	<u>2</u>
Air Canada	<u>6</u>
Air Europa (Air Europa Lineas Aereas, SA)	<u>3</u>
Air France	<u>11</u>
Air Transat	<u>1</u>
Alaska Airlines, Inc	<u>4</u>
American Airlines	<u>44</u>
Avianca Taca, SA	<u>4</u>
Aviateca, SA	<u>1</u>
Blue Panorama Airlines Spa	<u>1</u>
British Airways, Plc	<u>7</u>
Copa Airlines (Compañía Panameña De Aviacion, SA)	<u>13</u>
Cubana De Aviacion	<u>1</u>
Delta Airlines	<u>19</u>
Lufthansa (Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft Sociedad Alemana De Aviacion, SA)	<u>2</u>
Iberia (Iberia Lineas Aereas De España, SA)	<u>29</u>
Klm (Klm Compañía Real Holandesa De Aviacion, SA)	<u>4</u>
Lan (Lan Airlines, SA)	<u>2</u>
Lan (Lan Peru, SA)	<u>1</u>
Latam	<u>12</u>
Lufthansa German Airlines	<u>1</u>
Societe Air France	<u>11</u>
Spirit Airlines, Inc	<u>2</u>
Taca (Taca International Airlines, SA)	<u>1</u>
Trans Elite Omnibus	<u>1</u>
United Airlines	<u>16</u>
Fuente: Elaboración propia con datos extraídos del Buró Comercial de la Procuraduría Federal del Consumidor. Disponible en http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/bus_sector.jsp Consultado el 19 de febrero de 2015.	

Al hacer una revisión sobre las principales materias de reclamación por parte de los pasajeros ante la Procuraduría Federal del Consumidor, se pueden encontrar diversos e importantes temas los cuales son señalados a continuación:

Poca claridad en la venta de boletos

El aumento de las ventas por internet le ha permitido a las aerolíneas ofrecer sus servicios a través de éste medio, teniendo como resultado mayor alcance y menores costos de operación. Son diversas las estrategias de las aerolíneas para atraer clientes potenciales a sus sitios de internet, las cuales van desde pagar inserciones en otras páginas, hasta campañas de publicidad en otros medios de comunicación como lo son periódicos, la radio y la televisión, anunciando ambiciosas promociones. Sin embargo, una vez que el usuario trata de adquirir boletos con las tarifas publicadas, descubre que resulta prácticamente imposible acceder a dichos precios pues además de sumarse los impuestos que por ley corresponden, la aerolínea agrega diversos servicios adicionales, los cuales no son opcionales para el usuario y se vuelven en condicionantes para obtener el boleto.

Este tema ya ha sido analizado en diversos países al considerarse directamente como publicidad engañosa. Destaca el fallo emitido por el Tribunal de Justicia Europeo que ha dictaminado que las búsquedas y reservas de vuelos por Internet deben mostrar el precio final desde un principio.

El precio final que deba pagarse ha de precisarse cada vez que se indiquen los precios de los servicios aéreos, incluida la primera vez que aparezca en la pantalla. Eso es así no sólo respecto del servicio aéreo seleccionado por el cliente, sino también respecto de cada servicio aéreo cuya tarifa aparezca en la pantalla.²

También la IATA en sus disposiciones para la protección de los usuarios se pronuncia al respecto y sugiere que exista la mayor transparencia en el boleto:

Los pasajeros deben tener acceso claro, transparente a la siguiente información: Información de tarifas, incluyendo los impuestos y cargos, antes de comprar un billete;³

Por ello, es necesario que se obligue a los concesionarios o permisionarios a volver el proceso de compra más simple y transparente para el pasajero, publicando desde el primer momento el costo total del boleto impuestos incluidos, y se les impida a agregar de forma automática servicios que no hayan sido expresamente solicitados por el pasajero. Esto permitiría que el consumidor conozca en todo momento cuánto va a pagar y pueda consultar de manera sencilla diversas opciones para tomar su decisión de compra de manera informada.

Discriminación

Un tema que causa gran indignación entre los usuarios de servicios de transporte aéreo, es la discriminación por parte de las aerolíneas a personas con discapacidad. Aunque la circular obligatoria CO SA-09.2/13 de la Dirección General de Aeronáutica Civil señala que "los concesionarios y permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, deben permitir el abordaje a una persona con discapacidad y o movilidad reducida, incluyendo personas con discapacidad intelectual o psicosocial, sin asistente", existen quejas presentadas ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, en las cuales personas con discapacidad señalan que debido a su condición, personal de las aerolíneas les ha impedido abordar.⁴ Nuevamente, se trata de una materia que ya se encuentra legislada en otras partes del mundo, como es el caso de la Unión Europea:

Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.⁵

Las disposiciones de la IATA para la protección de los usuarios señalan al respecto que:

Las compañías aéreas deben ayudar a los pasajeros con movilidad reducida de una manera compatible con las normas de seguridad pertinentes y las consideraciones operacionales;⁶

Por lo anterior, es necesario que se legisle en éste sentido y que se sancione a los concesionarios o permisionarios que incumplan con la regulación, para garantizar que los pasajeros con discapacidad no enfrenten obstáculos al transportarse.

Cancelación de vuelos con conexión o redondos, por no utilizar algún tramo

Otra de las prácticas que debe de revisarse es la decisión unilateral de las aerolíneas de realizar la cancelación de boletos a pasajeros que no hicieron uso del servicio para trasladarse en alguno de los trayectos, es decir, pasajeros que compraron vuelos de los denominados redondos –ida y vuelta- o con conexión, aquellos que requieren de varios vuelos para llegar a un destino. Generalmente, las aerolíneas cancelan el boleto para el resto de vuelos si el pasajero no abordó en uno de los trayectos previos.

También sobre este tema existen antecedentes en otros países por calificar este proceder como abusivo y perjudicial para el pasajero. Tribunales en Europa han condenado ésta situación y en las controversias presentadas han resuelto en favor del usuario. Destaca el razonamiento realizado por el Juzgado de lo Mercantil en Bilbao, España, ya que señala que es injustificable la cancelación que hace la aerolínea en estos casos, pues lo que busca es vender nuevamente algo que ya estaba vendido:

No cabe aducir que la compañía padece un perjuicio por dejar un asiento libre que podría ocupar otro pasajero. En primer lugar, porque podría disponer de la plaza si hay lista de espera y, aunque no fuera así, no habría perjuicio alguno del transportista, que percibe el precio del viajero que no embarca en el trayecto de ida. El juzgado reconoce contundente: lo que pierde la compañía aérea es la posibilidad de vender por segunda vez el billete a un nuevo pasajero, la posibilidad de lucrarse dos veces. Y este perjuicio no justifica en ningún caso la cancelación del billete de vuelta.⁷

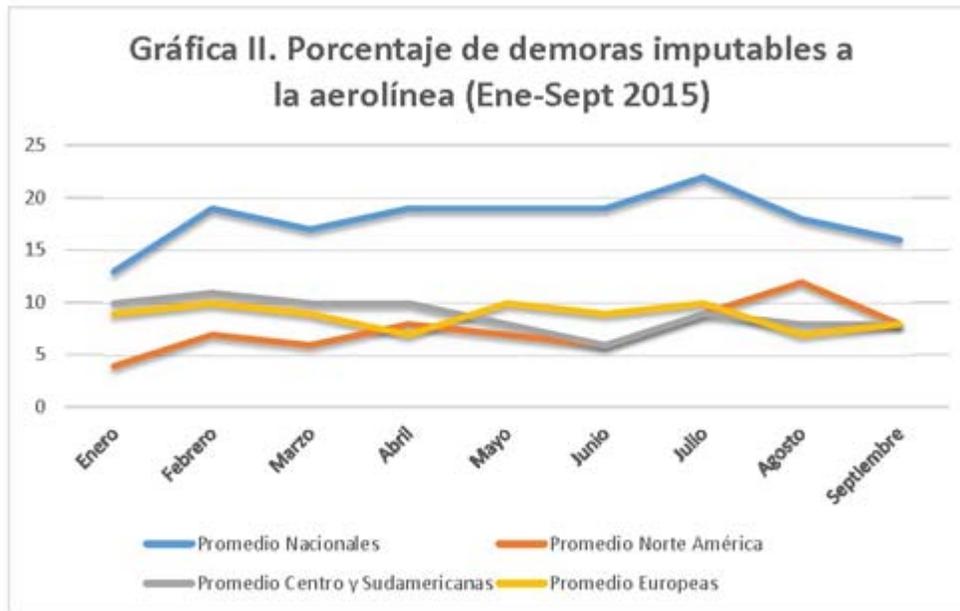
Por ello, ésta práctica debe de prohibirse y las aerolíneas deben de respetar los boletos que han sido adquiridos por el pasajero, pues el concesionario o permisionario no puede argumentar perjuicio alguno o señalar argumentos que la justifiquen.

Realizar cambios o transferencias de boletos

De acuerdo con datos de las propias aerolíneas, realizar un cambio puede significar un gasto adicional para el usuario de entre 290 y mil 700 pesos.⁸ Al no existir una regulación al respecto, las aerolíneas imponen condiciones excesivas al pasajero, así como la aplicación de cargos que en muchos casos superan el costo original del boleto, por lo cual en muchas ocasiones el consumidor prefiere darlo por perdido. Por esto, es necesario establecer condiciones claras al respecto, que permitan que el pasajero conozca desde el primer momento qué opciones tiene en caso de requerir realizar algún cambio.

Retrasos

Uno de los problemas que se presentan con mayor frecuencia es la impuntualidad de las aerolíneas en sus operaciones. Este tema que parece se ha vuelto práctica habitual, provoca pérdidas millonarias, frena la competitividad y la productividad, convirtiéndose en un problema no sólo para la economía mexicana, también para la conectividad del país con el mundo. Tan sólo el pasado 20 de marzo, 4200 pasajeros resultaron afectados debido al retraso de 22 vuelos y la cancelación de otros tres, debido a problemas operativos de dos aerolíneas.⁹



La Gráfica II expone las demoras atribuibles a las aerolíneas en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, terminal desde la que se realizan la tercera parte de las operaciones aéreas comerciales del país. Como se observa, el porcentaje de retrasos de aerolíneas nacionales prácticamente duplica los promedios de las compañías internacionales, lo cual permite ilustrar que se trata en buena medida de un problema de malas prácticas locales. Es importante remarcar que éstas cifras incluyen exclusivamente las demoras cuya responsabilidad es únicamente de la aerolínea, es decir, no considera los retrasos por condiciones meteorológicas, medidas aeroportuarias para garantizar la seguridad operacional o dificultades con el abastecimiento de turbosina, por mencionar algunos.

De acuerdo con la metodología de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para medir los índices de puntualidad, un vuelo se considera en horario si se realizó hasta 15 minutos después de lo que estaba previsto. Hablar de demoras mayores a esto refleja problemas en la organización de las aerolíneas que se han institucionalizado por falta de regulación. Más alarmante aún resulta observar casos de aerolíneas que operan hasta con 40 por ciento de retrasos y que a pesar de haber sido evidenciadas sus malas prácticas por diversos medios de comunicación¹⁰, siguen sin corregir dicha situación.

Para combatir este problema, es necesario responsabilizar a las aerolíneas por sus demoras y compensar al pasajero, para que recupere al menos una parte del costo de oportunidad que representa perder horas esperando su vuelo, y al mismo tiempo, obligue a las aerolíneas a mejorar sus estándares y ofrecer un servicio eficiente.

Para el cálculo de las compensaciones se propone tomar como punto de partida el costo promedio de un vuelo nacional, de acuerdo a la metodología del Monitor del Estado de la Actividad Aérea.¹¹ La tarifa promedio de la principal ruta en vuelos nacionales (Ciudad de México-Cancún) durante 2015 fue de 2 mil 478.20 pesos. Para la principal ruta internacional (Ciudad de México-Los Ángeles) la tarifa promedio fue de 5 mil 290.20 pesos.



Fuente: Elaboración propia con datos extraídos de Monitor del Estado de la Actividad Aérea. Disponible en

<http://www.imt.mx/micrositios/integracion-del-transporte-monitorreaa.html> Consultado el 22 de febrero de 2016. /monitor-del-estado-de-la-actividad-aerea-

Se proponen tres escenarios distintos en los que el pasajero pueda recibir una compensación por el retraso de su vuelo. En primer lugar, cuando sea mayor a dos horas, recibirá una indemnización de lo que resulte más alto entre el treinta por ciento del valor total que haya pagado por su boleto, y diez Unidades de Medida y Actualización que equivalen a 730.40, lo que representa prácticamente la tercera parte del valor del boleto promedio nacional. Para el segundo escenario, cuando el retraso supere las cuatro horas, el resarcimiento deberá ser de lo que resulte mayor entre el sesenta por ciento del valor total del boleto y veinte Unidades de Medida y Actualización, así como alimentos y bebidas. Por último, si el retraso fuera mayor a seis horas, la compensación será de lo que resulte más alto entre el noventa por ciento del costo total del boleto y treinta Unidades de Medida y Actualización, también deberá proporcionarle alimentos y bebidas, y en caso de que aplique, también hospedaje. En todos los casos el prestador del servicio deberá poner a disposición del pasajero los medios necesarios para que se mantenga comunicado.

La aplicación de estas medidas en otras partes del mundo ha ocasionado que las aerolíneas con tal de evadir las compensaciones previstas, opten por cancelar el vuelo después de un retraso, dejando a los pasajeros sin poder trasladarse después de haber soportado horas de espera. Para impedir que dichas prácticas se repliquen en México, se propone que si después de una demora el vuelo es cancelado, el usuario sea compensado con cuarenta Unidades de Medida y Actualización, y le sea reembolsado el costo total de su boleto.

Negativa de aerolíneas a las solicitudes de cancelación de boleto por parte de los usuarios

Otra de las quejas recurrentes de los pasajeros es la dificultad para cancelar su boleto, aun dando aviso a la aerolínea con anticipación. Los pasajeros que solicitan la cancelación del servicio contratado, se encuentran con procedimientos complicados y penalizaciones abusivas, que buscan que el pasajero desista. Al igual que con la adquisición de cualquier producto o servicio, el pasajero debe tener el derecho a solicitar la cancelación o devolución de su boleto si por alguna razón ya no va a hacer uso del mismo. También es comprensible que por la propia naturaleza del servicio de transporte aéreo, el concesionario o permisionario busque obtener alguna compensación por la cancelación, pero ésta debe quedar claramente regulada y no ser establecida arbitrariamente por la aerolínea.

En otros países existe normatividad en la que se establecen los montos máximos de penalización de acuerdo al tiempo previo con el que el pasajero notifique a la aerolínea. Muestra de ello, son las legislaciones de España, Colombia y Argentina que son referidas a continuación:

España	Colombia	Argentina
<p>El pasajero puede renunciar a su derecho a efectuar el viaje obteniendo la devolución del precio del pasaje en la parte que se determine, siempre que aquella renuncia se haga dentro del plazo que reglamentariamente se fije (20% de retención, 24 horas antes).</p>	<p>El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.</p> <p>En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral. (10% de retención)</p>	<p>Cuando el pasajero decide cancelar el contrato, el transportador reintegrará la tarifa pagada por el viaje no realizado sujeto a los siguientes cargos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hasta el 10% si se solicita la cancelación con una antelación de más de 24 horas antes de la fijada para la partida del vuelo. - hasta el 20% si se solicita la cancelación con una antelación menor a las 24 horas antes de la fijada para la partida del vuelo, aun cuando el pasaje haya sido adquirido dentro de ese lapso.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de legislación española (Ley de Navegación aérea, artículo 95, y Real Decreto 2047/1981, de 20 de agosto, por el que se establecen normas a seguir en caso de anulación de plazas y reembolso de billetes en el transporte aéreo), legislación colombiana (Reglamentos aeronáuticos 3.10.1.8.1. Desistimiento) y legislación argentina (Resolución 1532/98: Transporte Aéreo, artículo 13).

La legislación mexicana también debe de incorporar regulaciones al respecto, que le otorguen al pasajero el derecho de realizar cancelaciones, conociendo desde el primer momento los límites que tiene la aerolínea en cuanto a penalizaciones y, con ello, tomando la mejor decisión de manera informada.

Equipaje

Si bien, el Reglamento de la Ley de Aviación Civil en su artículo 38 señala el derecho que tiene el pasajero de transportar hasta 25 kilogramos de equipaje de manera gratuita, las aerolíneas imponen cláusulas con las que pretenden que el usuario viaje con una cantidad menor de equipaje y, en caso de excederse, pague una cuota adicional, violando completamente éste derecho. Se propone retomar las disposiciones referentes al equipaje del Reglamento en la Ley, con el fin de sancionar de acuerdo a ésta, a los concesionarios o permisionarios que no respeten este derecho.

Por otra parte, es necesario actualizar los montos de indemnización para el pasajero en caso de que la aerolínea extravié o dañe su equipaje. El Convenio de Montreal establece en el artículo 22, que en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje, el transportista deberá compensar al pasajero con el pago de hasta mil derechos especiales de giro¹², lo cual equivale a 25 mil 280 pesos. Actualmente, la Ley de Aviación Civil en su artículo 62, establece que la indemnización por pérdida o avería del equipaje facturado será de hasta 75 salarios mínimos, es decir, 5 mil 478 pesos, cifra bastante lejana a la considerada por el Convenio de Montreal y que definitivamente no corresponde con el valor real del equipaje del usuario.

Cláusulas desmedidas

Bajo el concepto de reglas tarifarias, los concesionarios o permisionarios imponen una serie de cláusulas que son totalmente favorecedoras para las aerolíneas, pero que dejan al pasajero en estado de completa indefensión jurídica. Ninguna cláusula en un contrato privado puede estar por encima de la Ley, por ello, se propone que las condiciones que vayan en contra de los derechos del pasajero establecidos en la Ley, sean nulas, sin que el concesionario o permisionario interponer recursos para hacerlas válidas.

Es necesario dar atención a los reclamos de los usuarios, creando marcos jurídicos que responsabilicen a los concesionarios o permisionarios por sus actos. Con ello se establecerán las condiciones necesarias para impulsar una industria con aerolíneas más competitivas, capaces de satisfacer las demandas esenciales de los pasajeros.

Pero además, es urgente darle al sector mayor transparencia, para que el pasajero pueda tomar una decisión de compra de manera informada. Por ello también se propone que los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial entreguen mensualmente Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes e índices de reclamaciones a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para que esta última los haga públicos a través de sus plataformas de difusión, de manera accesible para el pasajero.

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

Por lo expuesto se somete a consideración de la honorable Cámara de Diputados la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto mediante el cual se reforman diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil

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

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

...

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

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

...

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C) Si la demora es mayor a seis horas el pasajero recibirá una indemnización equivalente a lo que resulte mayor entre treinta Unidades de Medida y Actualización o el noventa por ciento del valor del boleto. Además de alimentos y bebidas o de cinco Unidades de Medida y Actualización por pasajero para gastos de alimentos. En caso de que la demora sobrepase de las 23 horas tiempo local, se le deberá de proporcionar al pasajero hospedaje para pernoctar en algún hotel dentro del aeropuerto o trasladarlo a algún hotel cercano y programar su salida en el próximo vuelo que esté disponible, a menos que el pasajero acepte de forma voluntaria continuar esperando. En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XIII. El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en el presente artículo dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

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

posible el perdón, condonación o cualquier figura que implique el no pago de las indemnizaciones, compensaciones o sanciones establecidas en el presente artículo.

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

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

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

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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

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

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

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

...

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

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

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

...

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

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

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

...

Artículos Transitorios

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

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

Tercero. El Ejecutivo federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para elaborar las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados.

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

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

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

Notas

1 Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes . Disponible en http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa_Sectorial_de_Comunicaciones_y_Transportes.pdf Consultado el 23 de febrero de 2016.

2 Para mayor información, consultar sentencia dictada en el caso Unión Federal de las Centrales y Asociaciones de Consumidores de Alemania contra Air Berlin y su sistema de reserva online en 2008. Morales, Miguel, "Las aerolíneas tendrán que mostrar el coste total del vuelo", Computerhoy. Disponible en:

<http://computerhoy.com/noticias/life/aerolineas-tendran-que-mostrar-coste-total-del-vuelo-23179> Consultado el 03 de marzo de 2016.

3 IATA, Core principles on consumer protection , Disponible en https://www.iata.org/policy/Documents/consumer_protection_principles.pdf Consultado el: 22 de marzo de 2016.

4 Ortuño, Gonzalo, Volaris es la aerolínea con más quejas por discriminación , Animal Político. Disponible en <http://www.animalpolitico.com/2015/06/volaris-obliga-a-personas-con-discapacidad-a-viajar-acompanadas-es-la-aerolinea-con-mas-quejas-por-discriminacion/> Consultado el 18 de febrero de 2016.

5 Artículo 11 del Reglamento (ce) no 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) no 295/91.

6 IATA, Core principles on consumer protection , Disponible en https://www.iata.org/policy/Documents/consumer_protection_principles.pdf Consultado el: 22 de marzo de 2016.

7 Barrio, Lidia, “Prácticas abusivas en el transporte aéreo”, Eroski Consumer. Disponible en http://www.consumer.es/web/es/viajes/derechos_del_viajero/2011/07/29/202012.php. Consultado el 27 de febrero de 2016.

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

9 González, Susana, “Afectados, más de 4 mil pasajeros por cancelación de vuelos y demoras”, La Jornada, Disponible en <http://www.jornada.unam.mx/2016/03/20/economia/021n2eco> Consultado el 20 de marzo de 2016.

10 Martínez, Everardo, “Vivaerobus llega o sale tarde del AICM 1 de 2 veces”, El Financiero. Disponible en <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/vivaaerobus-llega-o-sale-tarde-del-aicm-de-veces.html> Consultado el 24 de febrero de 2016.

11 El Monitor del Estado de la Actividad Aérea es una dependencia de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

12 Los derechos especiales de giro son una divisa creada por el Fondo Monetario Internacional, un derecho equivale a 25.28 pesos de acuerdo al tipo de cambio del 11 de marzo de 2016.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, sede de la Comisión Permanente, el 17 de enero de 2017.

Diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila (rúbrica)

Turnada a la Comisión de Transportes de la Cámara de Diputados.

9) 25-01-2017

Comisión Permanente.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por la Dip. Mirza Flores Gómez (MC).

Se turnó a la Comisión de Transportes de la Cámara de Diputados.

Diario de los Debates, 25 de enero de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA EL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

Comisión Permanente

México, DF, miércoles 25 de enero de 2017

«Iniciativa que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, suscrita por la diputada Mirza Flores Gómez, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano

La que suscribe, Mirza Flores Gómez, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados, y con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 55, fracción II, del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; y 77, numerales I y II, del Reglamento Interior de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de esta asamblea la presente iniciativa con proyecto de decreto, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

La presente iniciativa tiene como objeto regular la sobreventa de boletos de las aerolíneas que operan en el territorio mexicano.

Da acuerdo con declaraciones del procurador federal del Consumidor (Profeco), Ernesto Nemer Álvarez, de enero a julio del año pasado la dependencia recibió mil 200 quejas en contra de las aerolíneas que operan en el país. Aeroméxico, Interjet, Volaris y VivaAerobús fueron las más denunciadas.

Entre los perjuicios ocasionados por las aerolíneas a los usuarios se encuentran principalmente las sobreventas de los vuelos, retrasos, cancelaciones, cobros extras o no respetar los precios anunciados (la Profeco falló a favor de usuarios en 90 por ciento de quejas contra aerolíneas). El titular de la Profeco informó que en el periodo del 12 de julio al 21 de agosto, se pudieron recuperar más de 8 millones de pesos en retribuciones que las aerolíneas pagaron a los afectados.

Actualmente, la Ley de Aviación Civil establece en el artículo 52 la obligación para los concesionarios o permisionarios –aerolíneas comerciales– que en caso de expedir boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y en consecuencia, se le niegue el servicio de transportación a un pasajero, las aerolíneas –a elección del pasajero– deberá

- Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;
- Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto; o

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

En caso de que el pasajero elija alguna de las primeras dos opciones, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

La sobreventa o exceso de reservas (más conocido por el inglés *overselling* u *overbooking*) es un término usado por las compañías para referirse al exceso de venta de un servicio sobre la capacidad real de la empresa. La sobreventa de vuelos en México es una práctica legal y común. Los prestadores de servicios aéreos argumentan que esta estrategia asegura que el vuelo vaya al despegue con una ocupación del 100% de los lugares disponibles, obteniendo con ello, mayores ganancias.

La naturaleza jurídica del contrato de servicio de transporte aéreo es totalmente distinto al de un contrato de compraventa de carácter civil; pero es pertinente hacer una analogía respecto de los principios de seguridad jurídica establecidos en el código civil para la adquisición de un bien o de un derecho.

Antes de citar los principios básicos, y para dar sustento a la analogía que presento, es necesario traer al presente texto lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley de Aviación Civil:

El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio. El contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto, cuyo formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

Para efectos de la construcción del siguiente argumento se considerará la expedición del boleto, como el contrato de compraventa respecto al derecho de traslado de un punto de origen a otro.

Los artículos 2269 y 2270 del Código Civil establecen de manera muy clara como uno de los principios fundamentales para dar certeza jurídica a los particulares la prohibición de venta de cosa ajena.

Artículo 2269. Ninguno puede vender sino lo que es de su propiedad.

Artículo 2270. La venta de cosa ajena es nula, y el vendedor es responsable de los daños y perjuicios si procede con dolo o mala fe; debiendo tenerse en cuenta lo que se dispone en el título relativo al Registro Público para los adquirentes de buena fe.

Si este principio es universal y aplicable para todos los mexicanos y todas las mexicanas, ¿por qué debemos hacer una excepción con las aerolíneas? Cuando una aerolínea expide un boleto de avión –acto que materializa la voluntad de las partes– donde se establecen fecha, hora, número de vuelo y precio del viaje, el concesionario se obliga –en virtud de los principios que rigen un contrato de compraventa– a respetar el lugar comprado por el usuario, en los términos y las condiciones que se indican en el boleto.

Es inaceptable que en un estado de derecho haya disposiciones legales que beneficien a un sector de empresarios en detrimento de los derechos de los ciudadanos, en el caso concreto, de los usuarios de las aerolíneas. Si el Estado no es capaz de garantizar certeza jurídica a sus gobernados en una pequeña transacción como lo es, el contrato de transporte, queda de manifiesto entonces, la imparcialidad de éste frente a los poderes fácticos.

Respecto a los retrasos y las cancelaciones, las aerolíneas se justifican en la mayoría de los casos, aduciendo al excesivo tráfico aéreo en los principales aeropuertos del país –el de la Ciudad de México es el más mencionado–o aducen a cuestiones meteorológicas como causantes de la cancelación o el retraso.

Si bien ante ambos argumentos –que, por cierto, son causas inimputables a la aerolínea y, por tanto, los derechos contenidos en el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil no operan– los usuarios no tenemos manera de corroborar dicha información más que creer en la palabra y buena fe de las operadoras, pero de acuerdo con las cifras de quejas y denuncias mencionadas, la credibilidad de las empresas que proporcionan servicios de transportación área se debilita.

Otra de las actuaciones de las aerolíneas que repercuten directamente en el bolsillo de los mexicanos son los cobros extra y la falta de seriedad para respetar los precios promocionados en los sitios de internet.

El artículo 7 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor fija de forma clara y precisa que el proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor, dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

Las aerolíneas violentan este precepto legal, basta con intentar adquirir un boleto a través de las páginas de las aerolíneas, al seleccionar las fechas probables de viaje, inmediatamente se despega una ventana con el precio total –sea éste redondo o sencillo–; cuando se selecciona el viaje que por precio o por horario se ajuste al itinerario y conforme uno va avanzando en el llenado de los formularios para poder adquirirlo, poco a poco se va uno percatando que el precio mostrado en la primera búsqueda va incrementando; esto se debe a que las aerolíneas incluyen –sin previa consulta y autorización del consumidor– servicios extra para asignación de asientos, aumento de tarifas por equipaje extra y diversos tipos de seguros, entre otros.

Así, en cada compra los consumidores deben estar al pendiente de qué cargos extra se les cobran sin su consentimiento y deshabilitarlos en los formularios. Aerolíneas como VivaAerobús, en ocasiones, no permiten eliminar el cargo extra por asignación de asientos, por citar un ejemplo.

Es hora de frenar el abuso que cometen las aerolíneas; debemos de desdibujar las líneas partidistas y defender la economía de los mexicanos; de hecho, en la LXIII Legislatura los compañeros legisladores han manifestado su preocupación para poner un alto a ésta práctica que debería ser ilegal.

La defensa de los consumidores es uno de los temas clave de la sociedad moderna e industrial en que vivimos, calificadas precisamente como “sociedad de consumo”, y el Estado debe ser el principal garante y responsable por la efectiva protección de los consumidores ante los abusos cometidos por las empresas que tienen en sus manos, la concesión del transporte aéreo.

Una política que pretenda amparar a una clase de sujetos débiles jurídicamente, necesariamente debe ser impulsada desde el propio Estado. No debemos de minimizar los esfuerzos hechos por la Profeco en la defensa de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, pero mientras en la ley sigan existiendo las prerrogativas concedidas a las aerolíneas de expedir boletos en exceso a su capacidad, éstas seguirán abusando e incrementando sus ganancias amparados en la legislación.

Por lo expuesto solicito al pleno la aprobación de la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil

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

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto; o

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

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

Transitorio

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

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 25 de enero de 2017.— Diputada Mirza Flores Gómez (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, de la Cámara de Diputados.

10) 02-02-2017

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 17, 48, 52, 61 y 62 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por el Dip. Clemente Castañeda Hoeflich (MC).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 2 de febrero de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 17, 48, 52, 61 Y 62 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, viernes 2 de febrero de 2017

«Iniciativa que reforma y adiciona los artículos 17, 48, 52, 61 y 62 de la Ley de Aviación Civil, a cargo del diputado Clemente Castañeda Hoeflich, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano

El suscrito, Clemente Castañeda Hoeflich, diputado del Grupo Parlamentario Movimiento Ciudadano, de la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados, con fundamento en lo señalado en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, someto a consideración la siguiente iniciativa con proyecto de decreto que reforma los artículos 17, 48, 52, 61 y 62 de la Ley de Aviación Civil, en materia de protección de los derechos de los usuarios con base en la siguiente

Exposición de Motivos

I. La aviación mexicana en la actualidad se encuentra en un constante proceso de transformación, sin embargo, el mejoramiento de su calidad no ha ido de la mano con el aumento de la demanda, ya que aun cuando aumentaron las tarifas de los vuelos, se cuenta con un déficit importante en los servicios y atención que prestan las aerolíneas.

En el año 2003 ante la creciente demanda de los usuarios se realizó una ampliación del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, aumentando su capacidad de 20 a 32 millones de pasajeros anualmente. Por su parte, en los últimos años las aerolíneas que operan en los diferentes aeropuertos de nuestro país, incrementaron las tarifas de los vuelos hasta en un 40 por ciento, aumentando también las denuncias y quejas por abusos cometidos por parte de las aerolíneas hacia los pasajeros, en razón de cancelación de vuelos, retrasos en los despegues, sobre venta de boletos, cambios de itinerario sin previo aviso, pérdida o robo de equipaje, entre otros.

A finales de 2008 en el país operaban 13 aerolíneas, sin embargo, en 2010 tras el cese de operaciones de la aerolínea Mexicana de Aviación, también se dieron de baja las líneas aéreas Azteca, Aerocalifornia, Aviaca, Avolar, Alma, Nova Air y Aladia, quedando tan solo 5 aerolíneas disponibles para ofrecer el servicio.

El servicio de las aerolíneas se encuentra en un constante cuestionamiento, ejemplo de ello es que, en 2011, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) reportó 1,807 quejas, destacando como las principales que las empresas se negaron a entregar algún servicio, se negaron a hacer cambios o devoluciones o a regresar depósitos. La aerolínea con más quejas fue Volaris con 760, seguida por VivaAerobús con 554 y Aeroméxico con 493 reclamos.

De acuerdo a datos de la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) del año 2000 a 2015, el crecimiento anual de las aerolíneas nacionales fue de un 4.1 por ciento, superando en un 2.9 por ciento a las extranjeras. A partir de una investigación realizada por esta institución, se encontró que existen efectos anticompetitivos por parte de las aerolíneas mexicanas.

Asimismo, la Cofece desde el año 2014, en un dictamen que se publicó en el Diario Oficial de la Federación, señaló que más de 115,000 vuelos no operaron conforme a los tiempos establecidos y asignados, llegando a la conclusión de se ubican más de 300 vuelos diarios fuera de su horario, además de que los horarios del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se concentran en dos aerolíneas que controlan el 65 por ciento de los horarios, resaltando la siguiente observación:

“Estas condiciones negativas resultan en afectaciones a los consumidores. Bajo los criterios actuales de asignación de espacios para el aterrizaje y despegue, por citar un ejemplo, muchas aerolíneas comercializan vuelos sin tener asignado previamente un horario. Esto hace que vuelos terminen saliendo con retrasos y que el usuario adquiera un boleto sin la garantía del servicio que espera recibir”

Como consecuencia de lo anterior la Profeco ha seguido recibiendo un sinnúmero de quejas. Tan solo en ese mismo año 2014 las líneas aéreas sumaron 1,888 quejas, siendo Volaris la empresa que más recibió. Mientras tanto, para el año 2015, se registraron ante la Profeco 2,000 quejas. A continuación se puede observar cómo desde el año 2012 el número de quejas sobre el servicio que prestan las aerolíneas se ha incrementado sistemáticamente.

Año Número de quejas

2012 1,352

2013 1,726

2014 1,888

2015 2,000

2016 5,000

En un comunicado reciente de la Cofece se menciona que la falta de reglas claras en la asignación de monitoreo de horarios y despegue (slots) que realizan las aerolíneas, es un aspecto que obstaculiza a las empresas competidoras, lo que ha derivado que desde el año 2014 las aerolíneas nacionales hayan disminuido la calidad de su servicio y ofrezcan una baja disponibilidad de horarios, estableciendo precios elevados y escasa innovación en la cesión de horarios entre aerolíneas.

Estas deficiencias en los servicios prestados por las aerolíneas van en contra de lo que establece el párrafo cuarto del artículo 42 de la Ley de Aviación Civil:

“La Secretaría podrá negar el registro de las tarifas fijadas por los concesionarios o permisionarios, si las mismas **implican prácticas depredatorias**, de carácter monopólico, **de dominancia** en el mercado o **una competencia desleal** que impida la permanencia en el mercado de otros concesionarios o permisionarios, y podrá establecer niveles tarifarios mínimos o máximos, según sea el caso, para los servicios respectivos, a fin de ordenar dichos niveles, **con el objeto de fomentar la sana competencia.**”

Cabe señalar, que tan solo durante el periodo vacacional de Semana Santa y Pascua del presente año, se contabilizaron 5,000 quejas recibidas, en donde las aerolíneas con más quejas acumuladas son Volaris y VivaAerobús. En el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México se registraron 538 usuarios afectados por sobreventa de boletos y por otras causas, por las que reclamaron un millón 300 mil pesos en total. La Profeco, ante tal situación, instaló 125 módulos de atención en todo el país para la atención de los consumidores.

Pese a las constantes fallas en el servicio, la industria aérea mexicana se encuentra en un crecimiento constante, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes reflejó que, en la última década, el número de personas que viajan en avión aumento en un 68 por ciento, y para el 2015 el 1.8 por ciento de la población total del país se transporta por este medio. Adicionalmente, de acuerdo la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA), el número de pasajeros aéreos en México aumentará a un ritmo de 4.6 por ciento anual en los próximos 20 años.

II. En el ámbito jurídico se contemplan diversos derechos a los que tienen acceso los pasajeros en caso de incumplimiento de contrato. Sin embargo, la naturaleza jurídica de los contratos en cualquiera de sus modalidades deben de existir términos y condiciones recíprocas; el mismo Código Civil Federal en su artículo 1794 deja claro que para que exista un contrato debe de existir el consentimiento y el objeto del contrato, y no deben de existir vicios en el consentimiento, como en este caso podría ser el de inducir al error al pasajero.

El concepto error en derecho se le conoce como “la falsa apreciación de la realidad” y en la praxis existe cuando al pasajero no se le explica en forma clara y sencilla que el hecho de que adquiriera una reservación o compre un boleto para abordar y viajar en avión, no significa que tenga un lugar asegurado, pues únicamente ha adquirido la posibilidad que le asignen un lugar en el embarque, dejando en un estado de indefensión al pasajero, además de ocasionarle un detrimento a sus derechos como consumidor.

Asimismo podemos mencionar que existe otro vicio en el consentimiento en el contrato que otorgan las aerolíneas como es el dolo y la mala fe, ya que como lo establece el Código Civil Federal, en su artículo 1815: “Se entiende por dolo en los contratos, cualquiera sugestión o artificio que se emplee para inducir a error o mantener en él a alguno de los contratantes; y por mala fe, la disimulación del error de uno de los contratantes, una vez conocido.”

En este mismo contexto, las aerolíneas incurren en la modificación de los lugares asignados a su conveniencia, en algunos casos se solicita de manera voluntaria a los pasajeros renunciar a su lugar para poderle asignar el mismo a otro pasajero a cambio de una compensación o bonificación, sin embargo, en algunas ocasiones en caso de no existir ese consentimiento por parte del pasajero la aerolínea prácticamente lo imposibilita en abordar su lugar previamente adquirido y contratado.

Respecto a la naturaleza jurídica del contrato de transporte aéreo de pasajeros se pueden observar diversas deficiencias, por ejemplo, tomando como referencia un contrato de la empresa Aeroméxico, se observa que en distintas cláusulas ésta se exime de responsabilidades, cuando deberían de existir derechos y obligaciones recíprocas, ejemplo de ello es lo siguiente:

“El Transportista se reserva el derecho de cancelar la ruta sin previo aviso, con la obligación de proteger al pasajero en los servicios de otras aerolíneas de ser posible o de reembolsar la tarifa del segmento correspondiente que no se hubiera utilizado, en términos del artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, y sujeto a los procedimientos establecidos por los Transportistas respecto a cambios involuntarios y reembolsos.”

De acuerdo en el contrato que exhibe Aeroméxico en su respectiva página electrónica no se encontraron obligaciones para el concesionario, lo cual contrasta con convenios internacionales en la materia, que señala que las aerolíneas deberán informar de las cancelaciones cuando menos una hora antes de la salida prevista y se obligan a ofrecer un transporte alternativo al usuario.

En este mismo contexto, cabe mencionar que la sobreventa de boletos, conocida como *overbooking*, se podría equiparar al delito de fraude por sus elementos constitutivos, tal y como lo establece el Código Penal Federal en su artículo 386:

“Artículo 386. Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.”

Es importante destacar que la sobreventa de boletos es una práctica que actualmente permite la legislación mexicana, y que consideramos debe ser revisada y regulada de manera adecuada, en beneficio de los usuarios.

En otro contexto, cabe mencionar que las compensaciones que las aerolíneas mexicanas otorgan a los usuarios por haber causado daños en su equipaje, negar el abordaje o cancelar el vuelo son de las más bajas en comparación con otros países. Según la Ley de Aviación Civil la cantidad máxima que están obligadas las aerolíneas a pagar a los usuarios afectados son de 75 salarios mínimos, aproximadamente 5,478 pesos. Mientras tanto, en Europa las aerolíneas reintegran a los usuarios un máximo 1,220 euros y en Estados Unidos las compensaciones a los pasajeros tienen un límite de 3,400 dólares.

Un aspecto más a resaltar es que el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) realizó un informe de presuntos actos de discriminación por parte de las aerolíneas, en donde la empresa más señalada fue Volaris con más quejas entre 2012 y 2015. En este contexto, vale la pena destacar el caso de un joven con síndrome de Down al que le negaron el abordaje ya que no contaba con un acompañante, violando el

procedimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil que establece el libre viaje sin importar el tipo de discapacidad.

Otras faltas a las cuales incurrir las compañías aéreas es en la publicidad engañosa que manejan en sus páginas web, en donde ofertan un precio al consumidor que no es el final, ya que en este monto no se incluyen los costos adicionales como tasas, cargos y comisiones; a su vez, las aerolíneas usualmente realizan cambios en horarios de los vuelos y sus precios sin previo aviso como fue mencionado con anterioridad, además de incluir en sus contratos cláusulas abusivas que vulneran los derechos de los usuarios, ya que su información no es clara y precisa.

Dichas prácticas vulneran los derechos de los usuarios, ya que, en la Ley Federal de Protección al Consumidor se establece:

Artículo 7. Todo proveedor está obligado a informar y **respetar los precios, tarifas, garantías**, cantidades, calidades, medidas, **intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones** y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y **bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.**

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

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

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

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

[...]

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

Artículo 92 Ter. La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. Para la determinación del **pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.** La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su 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.

III. La cancelación de vuelos, el aumento a las tarifas sin previo aviso, la sobreventa, el retraso en las salidas, los sobrecostos, la pérdida y daños del equipaje, la publicidad engañosa, la discriminación a los usuarios y en muchas ocasiones el trato inadecuado de los empleados contra los pasajeros, son prácticas vigentes en el actuar de las aerolíneas mexicanas que deben ser corregidas en beneficio de los usuarios.

El crecimiento de las aerolíneas y su constante expansión, aspectos que benefician a la economía mexicana, deben venir acompañados de una visión que ponga en el centro a los consumidores y a los usuarios, que respete sus derechos y que les otorgue la mejor calidad en los servicios.

Por ello, mediante la presente iniciativa, Movimiento Ciudadano, propone lo siguiente:

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

En Movimiento Ciudadano consideramos que resulta fundamental salvaguardar los derechos a que tienen los usuarios frente a los abusos que cometen las aerolíneas, así como evitar que realicen actos desleales y anticompetitivos con las demás aerolíneas. Es necesario acompañar y armonizar el crecimiento y fortalecimiento de las empresas mexicanas con la protección y defensa de los derechos de los consumidores.

Por lo anteriormente expuesto, me permito presentar ante esta Soberanía, la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto que reforma los artículos 17, 48, 52, 61, y 62 de la Ley de Aviación Civil, en materia de protección de los derechos de los usuarios

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

Artículo 17. [...]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

[...]

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

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

[...]

[...]

[...]

Artículo 62. [...]

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

Transitorios

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

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

Notas:

1 *Sin Embargo*, “México perdió ocho aerolíneas en cuatro años; las tarifas caras y mal servicio son las causas”, 1 de junio de 2013, recuperado de: <http://www.sinembargo.mx/01-06-2013/639146>

2 *El Economista*, “Falta de competencia en horarios del AICM: Cofece”, 29 de febrero de 2016, recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2016/02/29/falta-competencia-horarios-aicm-cofece>

3 Diario Oficial de la Federación, “ACUERDO mediante el cual el Pleno de la Comisión Federal de Competencia Económica emite las Disposiciones Regulatorias de la Ley Federal de Competencia Económica”, 10 de noviembre de 2014, recuperado de: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5367678&fecha=10/11/2014

4 *El Universal*, “Aerolíneas y Profeco quieren reducir quejas”, 18 de marzo de 2016, recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/finanzas/2016/03/18/aerolineas-y-profeco-quieren-reducir-quejas>

5 Tabla elaborada con datos de la Profeco.

6 Con datos registrados hasta el periodo vacacional de “Semana Santa”.

7 *El Financiero*, “Cofece denuncia irregularidades en el aeropuerto capitalino” 29 de febrero de 2016 recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/cofece-denuncia-irregularidades-en-el-aeropuerto-capitalino.html>

8 *El Universal*, “Aerolíneas, con más quejas ante Profeco”, 30 de marzo de 2016, recuperado de: <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/negocios/2016/03/30/aerolineas-con-mas-quejas-ante-profeco>

9 *El Financiero*, “Aerolíneas rebasan a los autobuses en crecimiento de pasaje”, 8 de septiembre de 2015, recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/aerolineas-rebasan-a-los-autobuses-en-crecimiento-de-pasaje.html>

10 *Reforma*, “Salen baratas fallas a aerolíneas”, 14 de junio de 2016, recuperado de: <http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/articulo/default.aspx?id=868879&v=3&md5=e693a8a1ad20df0422738b42060c8f1a&ta=0dfdbac11765226904c16cb9ad1b2efe#ixzz4Denn80Vm>

11 *Animal Político*, “Volaris es la Aerolínea con más quejas por discriminación”, Gonzalo Ortuño, junio 29 de 2015, recuperado de: <http://www.animalpolitico.com/2015/06/volaris-obliga-a-personas-con-discapacidad-a-viajar-acompanadas-es-la-aerolinea-con-mas-quejas-por-discriminacion/>

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 14 de diciembre de 2016.— Diputado Clemente Castañeda Hoeflich (rúbrica).»

Se remite a la Comisión de Transportes, para dictamen.

11) 21-02-2017

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona los artículos 49 Bis, 51 y 52 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por el Dip. Daniel Torres Cantú (PRI).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 21 de febrero de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 49 BIS, 51 Y 52 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, martes 21 de febrero de 2017

La Secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez: «Iniciativa que reforma y adiciona los artículos 49 Bis, 51 y 52 de la Ley de Aviación Civil, a cargo del diputado Daniel Torres Cantú, del Grupo Parlamentario del PRI

El suscrito, diputado Daniel Torres Cantú, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional de la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en la fracción II del artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los artículos 6 numeral 1, fracción I, 77, 78 y demás relativos del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona un artículo 49 Bis, una fracción segunda recurriendo la actual del artículo 51, y un último párrafo del artículo 52, de la Ley de Aviación Civil, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

A lo largo de los últimos 20 años ha crecido exponencialmente el transporte de pasajeros en nuestro país, pasando según cifras de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) de 28.5 millones en 1995 a 73.3 millones de pasajeros en tráfico para el año 2015.

Con un crecimiento de 162 por ciento del transporte aéreo de pasajeros en México, reconocemos como legisladores la necesidad de actualizar el marco normativo, para hacer más eficiente y seguro el medio de transporte más utilizado para trayectos largos, reconociendo que en nuestro país no se explota el ferrocarril para el transporte de pasajeros.

La presente iniciativa tiene como objetivo complementar las nueve iniciativas que hasta el momento se encuentran en el seno de la Comisión de Transportes de esta Honorable Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, mismas que tienen como objetivo mejorar las condiciones a las que se enfrentan los pasajeros desde la propia contratación del servicio de transporte de pasajeros.

Los temas recurrentes de las iniciativas en proceso de dictaminación son los siguientes: Poca información sobre los derechos de los pasajeros, retrasos, cancelaciones imputables a las aerolíneas, poca claridad en la información sobre costos de boletos, cambios o transferencias de boletos, equipaje, atención a quejas por parte del pasajero y atención médica durante la estancia en el aeropuerto y durante el vuelo, entre otros temas.

Considero pertinente como legislador, la inclusión de la presente iniciativa para perfeccionar la Ley de Aviación Civil en materia de Derechos y Obligaciones de los pasajeros, a fin de generar certidumbre frente a las aerolíneas y que éstas se encuentren en posibilidades de prestar un mejor y más eficiente servicio, delimitando con claridad las responsabilidades que comparten cada una de las partes frente a incidentes que derivan en demoras, cancelaciones o sobrecostos.

Planteamiento de los problemas y propuestas

1. Las distintas iniciativas motivan incorporar un apartado de derechos mínimos que deben ser informados al pasajero a efecto de que pueda conocer los mecanismos y procedimientos que deben seguir frente a una contingencia que retrase o cancele el vuelo, o peor aún, la denegación de embarcar el avión debido a una sobreventa de boletos.

Las estadísticas reportadas en las iniciativas reflejan las numerosas quejas que las aerolíneas han recibido a través de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), así como la relación de demoras publicadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) durante cada mes.

En general, se comparte la idea de los legisladores iniciantes en la necesidad de fortalecer los derechos de los pasajeros, tomando como tema principal el mejorar la eficiencia del transporte de servicios de pasajeros aéreo.

Para que lo anterior suceda, se le deben dar herramientas a las aerolíneas de modo que puedan cumplir a cabalidad con los derechos que actualmente ya se encuentran regulados en el Reglamento de la Ley de Aviación Civil y que muchos de ellos son los que se buscan plasmar en la Ley.

Cuando un retraso o cancelación de vuelo es detectado con tiempo suficiente para poder informárselo al pasajero y éste pueda reprogramar su llegada al aeródromo, en ocasiones no es posible su ubicación por falta de información al momento de comprar el boleto.

La identificación del pasajero, su arribo al aeropuerto con tiempo suficiente para pasar los filtros de seguridad, las reglas de operación y ocupación dentro de las aeronaves, entre otros, son reglas básicas que debe conocer y seguir los pasajeros para que la logística que se propone en las iniciativas pendientes de dictaminar no sea obsoleta por la falta de acción por parte de quienes contratan el servicio de transporte aéreo. Es por lo anterior que se propone adherir un nuevo artículo 49 Bis a la Ley de Aviación Civil con el objetivo de precisar las obligaciones básicas de los pasajeros.

2. Se ha suscitado en las últimas semanas la acción por parte de la empresa Aeroméxico que hará el cobro de veinticinco dólares a los pasajeros de clase turista por la primera maleta documentada para los vuelos desde y hacia Estados Unidos de América y Canadá, a partir del primer día del mes de febrero del presente año.

La aerolínea argumenta este cobro en la necesidad de contrarrestar el impacto económico actual sobre las tarifas, así como alinear las prácticas económicas de la empresa con las tendencias internacionales.

Se arguye también que dicha medida es solo aplicable a la clase turista para recompensar la lealtad de los pasajeros que utilizan con frecuencia la aerolínea y servicios bancarios conexos con la empresa.

Es de reconocerse que el contexto económico es difícil para México y el resto del mundo, por lo que se comprende que las empresas tomen medidas para mantener la calidad de sus servicios en los estándares internacionales, pero no se puede estar de acuerdo cuando dicha medida lesiona la economía de los mexicanos en algo tan imprescindible como lo es el equipaje en un vuelo internacional.

Como su denominación lo dice, la clase turista es utilizada principalmente por personas que no suelen utilizar el avión como medio de transporte, por no requerirlo en su vida cotidiana y laboral o simplemente por no estar a su alcance económicamente, esto es, se utiliza cuando se viaja de placer.

En un viaje de negocios el equipaje puede ser un accesorio no necesario, pero al trasladarse a otro país de vacación resulta completamente indispensable, considerando un cobro a la primera maleta como un abuso a la economía de las familias mexicanas.

Si bien, las distintas fuerzas políticas representadas en el Honorable Congreso de la Unión estamos a favor de que las empresas entren a la globalización de las mejores prácticas internacionales, considero como representante popular, que el cobro a los turistas mexicanos en el extranjero es un golpe duro a la economía familiar, lo cual podría desincentivar el uso de la o las aerolíneas que realicen dicho cobro, pudiendo desembocar en mayores incrementos incluso hacia las otras clases comerciales.

La propuesta consiste en estipular mediante la adición de una nueva fracción II, recorriendo la existente en su orden al artículo 51 de la Ley de Aviación Civil, la condición obligatoria de que los pasajeros que realicen un

vuelo internacional con origen mexicano, tendrán derecho a llevar sin cargo alguno, una maleta de mano y un equipaje facturado, siempre que cumplan con las condiciones y características establecidas por la aerolínea.

Con la medida propuesta se protege el derecho indispensable de los pasajeros para llevar consigo por lo menos una pieza de equipaje sin cargo alguno, lo cual asegura que en un futuro no se les seguirán realizando incrementos al costo del traslado bajo alguna otra figura direccionada al equipaje.

3. Las demoras o retrasos de un vuelo tienen distintas causas, entre las que destacan: El mal clima, cuestiones operativas del aeropuerto o las imputables a la aerolínea, lo que genera que indudablemente el pasajero llegará a destiempo a su lugar de destino sea de negocios o de turismo.

En el seno de la Comisión de Transportes de esta Cámara de Diputados actualmente se estudian diversas iniciativas presentadas por legisladores de distintos grupos parlamentarios con el objetivo de regular los procedimientos que deben llevarse cuando el vuelo se retrase o se cancele por culpa de las aerolíneas.

Si bien, actualmente la Ley de Aviación Civil establece en su artículo 52 el mecanismo a seguir cuando se niegue el embarque por sobreventa de boletos o por la cancelación del vuelo imputable al concesionario o permisionario, lo cierto es que la Ley actualmente no propone la hipótesis de cuando un retraso de vuelo se considerará como vuelo cancelado, a fin de que el pasajero tenga certeza de las opciones a las que puede recurrir con el paso del tiempo en espera a que se reanude su vuelo.

La propuesta es la de adicionar un tercer párrafo al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, con el objetivo de establecer que un retraso de más de cinco horas a partir de la hora programada de salida del aeródromo imputable al concesionario o permisionario, se considerará como vuelo cancelado, dando paso a que el propio pasajero decida sobre las opciones es establece el mismo artículo 52 vigente.

Por lo antes expuesto, propongo la discusión, y en su caso la aprobación del siguiente:

Decreto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 51. ...

Sólo cuando el servicio de transporte aéreo internacional tenga como punto de origen el territorio nacional, los pasajeros tendrán derecho a transportar sin cargo alguno una pieza de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza y dimensiones no disminuya la seguridad y la comodidad de los pasajeros; así como una pieza, maleta o bulto de equipaje facturado de hasta veinticinco kilogramos, cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad mayor de veinte pasajeros.

...

Artículo 52. ...

...

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

Transitorio

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

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 21 de febrero de 2017.— Diputado **Daniel Torres Cantú**(rúbrica).»

La Presidenta diputada Gloria Himelda Félix Niebla: Se turna a la Comisión de Transportes para dictamen.

12) 23-02-2017

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por el Dip. Jonadab Martínez García (MC).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 23 de febrero de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, jueves 23 de febrero de 2017

«Iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, a cargo del diputado Jonadab Martínez García, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano

El suscrito, Jonadab Martínez García, diputado integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXIII Legislatura del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno, la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, al tenor de las siguientes

Consideraciones

Sumado a la carencia de espacios físicos y elementales comodidades, se violenta los derechos de los usuarios del transporte aéreo, al dar exagerada prioridad a la seguridad, quedando ésta por encima del respeto a los derechos del viajero y sus acompañantes.

La discriminación es la negación del ejercicio igualitario de libertades, derechos y oportunidades para que las personas tengan las mismas posibilidades de realizar sus vidas. Es decir, la discriminación excluye a quienes sufren las desventajas de la vida en sociedad, con la consecuencia de que éstas se distribuyan de forma desigual e injusta y son cada vez más susceptibles de ver violados sus derechos humanos en el futuro.

De acuerdo con el Consejo Nacional para prevenir la Discriminación, la principal barrera que padecen las personas con alguna discapacidad es atribuirles que debido a sus características es imposible su integración plena a la sociedad. Esta mentalidad les ha traído consecuencias graves durante generaciones, pues en lugar de que se establezcan las condiciones necesarias para su pleno desarrollo, se les margina y rechaza al marcarlos como incapaces de formar parte de la visión homogeneizante de la normalidad.

La situación de vulnerabilidad y exclusión en que generalmente viven las personas con discapacidad y movilidad limitada ha llevado a la comunidad internacional a crear instrumentos para promover, proteger y asegurar todos sus derechos humanos de manera plena y en condiciones de igualdad.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, recordando que el Estado mexicano forma parte de este Protocolo y que estos derechos serán reconocidos y garantizados por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece:

“Artículo 1. Propósito

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La aeronáutica civil en México tiene como misión contar con un transporte aéreo seguro, eficiente y competitivo; que satisfaga las necesidades de la sociedad mexicana. Proporcionando servicios de calidad por ser un pilar para el desarrollo económico y social del país.

En materia de aviación civil, el servicio prestado a un pasajero debería de ser de calidad y eficiente, sin embargo esto no sucede.

Cuántas personas se transportaron en avión en 2016?

Vuelos retrasados, sobreventa de boletos o falta de atenciones a personas con alguna discapacidad o de movilidad limitada (mujeres embarazadas, personas acompañadas con niños, personas de la tercera edad) son solo algunas de las deficiencias que contrastan con lo que debe de ser un modo de transporte de excelencia.

Las autoridades administrativas de los aeropuertos y las líneas aéreas son los dos sujetos que deben de coordinarse para evitar deficiencias en el servicio de transporte aéreo.

Este no es un asunto menor, debido a que durante 2016, 41 millones 710 mil 254 personas utilizaron este modo de transporte masivo, solo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.

Durante 2015 la Procuraduría Federal del Consumidor recibió 2005 quejas en el orden nacional, y durante los tres primeros meses de 2016, recibió 488 quejas.

De lo anterior, en el 31% de los casos ha sido por no prestar el servicio adecuado, en el 28% por no cambiar el vuelo o devolver el importe pagado y en un 10% por negarse a pagar por la pérdida o deterioro del equipaje.

El motivo de la presente iniciativa es mejorar el servicio que prestan las aerolíneas a los pasajeros del transporte aéreo, pero sobre todo tiene un especial interés en atender las necesidades humanitarias que requieren las personas con alguna discapacidad o movilidad limitada que deben tener las mismas oportunidades que tienen el resto de las personas, al realizar sus viajes en forma cómoda y segura.

Estas personas requieren diversas medidas que satisfagan cada una de sus necesidades particulares.

No es un secreto que en nuestra legislación falta mucho para dar a las personas con alguna discapacidad o con movilidad limitada, el trato respetuoso que merecen, el caso de la Ley de Aviación Civil, es un ejemplo claro de ello.

Debemos partir del supuesto de que ninguna aerolínea puede negar el servicio a personas con alguna discapacidad, incluso tiene que brindar las medidas necesaria para su movilización y seguridad; apoyar a adultos mayores, mujeres embarazadas y niños menores en su traslado. Los pasajeros pagan un boleto para recibir el servicio, sin embargo, actualmente se deja fuera de las obligaciones de los concesionarios y permisionarios y correlativamente, fuera de los derechos de los pasajeros.

Asimismo, es de gran importancia regular lo relativo a la obligación que tienen los permisionarios y concesionarios de asesorar debidamente a los usuarios respecto de todas las obligaciones y derechos a que se someten por el uso del servicio, es decir, el prestador del servicio está obligado a proporcionar expresamente información suficiente al turista o viajero, sobre sus beneficios que le pueden resultar de la aceptación de las condiciones derivadas del contrato de transporte aéreo.

Así lo han determinado el Poder Judicial de la Federación, a través de la siguiente:

Época: Décima Época

Registro: 2012021

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito

Tipo de Tesis: Aislada

Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación

Libro 32, Julio de 2016, Tomo III

Materia(s): Civil

Tesis: I.9o.C.37 C (10a.)

Página: 2130

Contratos de transporte aéreo de pasajeros y de intermediación de viajes. No basta con que el cliente o usuario, vía internet, haya manifestado su conformidad sobre las condiciones y beneficios de éstos, al adquirir el boleto o billete de viaje, pues corresponde a los prestadores del servicio (demandadas) demostrar que los hicieron del conocimiento del actor y explicaron sus consecuencias, lo que no se cumple con la sola exhibición de aquéllos.

Tanto en el contrato de transporte aéreo de pasajeros como en el de intermediación de viajes, es obligación de los prestadores del servicio asesorar debidamente a los usuarios respecto de todas las obligaciones y derechos a que se someten por el uso del servicio. Lo anterior implica que el prestador del servicio está obligado a proporcionar expresamente información, orientación y consejos adecuados y suficientes al turista o viajero, sobre todos los compromisos y beneficios que le puedan resultar de la aceptación de las condiciones, que los organizadores u operadores mayoristas suelen presentar en contratos de adhesión, mediante explicaciones accesibles y oportunas, así como sobre los tiempos, calidad, cantidad, modalidades y exigencias para evitar inconvenientes al viajero y brindarle tranquilidad; por tanto, no basta con que el cliente o usuario, vía Internet, haya manifestado su conformidad sobre las condiciones del contrato de transporte aéreo o de intermediación de viajes, al adquirir el boleto o billete de viaje, pues corresponde a los prestadores del servicio (demandadas) demostrar que hicieron del conocimiento del actor esas condiciones y explicaron sus consecuencias, lo que no se cumple con la sola exhibición del contrato respectivo.

En espera que los argumentos expuestos a su atención susciten en los legisladores la convicción de que la presente propuesta es viable y necesaria, someto a consideración del Pleno de la Cámara de Diputados a la LXIII Legislatura la presente iniciativa con proyecto de

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

Artículo 2. ...

I... a VIII...

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

Artículo 6. ...

I.... a V. ...

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

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

Artículo 33....

...

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

Artículo 49. ...

...

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

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

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

El pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros, de conformidad con las normas oficiales mexicanas y las disposiciones correspondientes.

Transitorios

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

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

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

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 23 de febrero de 2017.— Diputado Jonadab Martínez García (rúbrica).»

Se remite a la Comisión de Transportes, para dictamen.

13) 23-02-2017

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por la Dip. Cynthia Gissel García Soberanes (PES).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 23 de febrero de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA EL ARTÍCULO 52 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, jueves 23 de febrero de 2017

«Iniciativa que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, a cargo de la diputada Cynthia Gissel García Soberanes, del Grupo Parlamentario del PES

La que suscribe, Cynthia Gissel García Soberanes, diputada federal a la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión e integrante del Grupo Parlamentario del Partido Encuentro Social, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 30, 55, 56 y 57 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, somete a la consideración de esta soberanía, la siguiente iniciativa con proyecto de decreto por el que se modifica el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil; al tenor siguiente:

Exposición de Motivos

De conformidad a las cifras que ha publicado en los últimos cinco años la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés), el crecimiento de las líneas aéreas mexicanas ha sido constante y de forma sostenida.

En nuestro país, las tres principales aerolíneas han superado sus expectativas. Tanto Volaris como Interjet, aumentaron sus ventas en aproximadamente un 20% y Aeroméxico en un 7%.

Simplemente de 2014 a 2015, la venta de boletos aumentó en conjunto en un 12.7%, tal como lo ha señalado la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

Por lo tanto, es evidente que cada vez más, el ciudadano mexicano prefiere utilizar como medio de transporte, el aéreo.

En consecuencia, ello nos permite estar optimista respecto del futuro de la aviación comercial en esta gran nación.

Sin embargo, ante el incremento de la demanda, surgen problemas por cuanto a la calidad del servicio prestado al usuario.

Una queja constante lo es, según estadísticas proporcionadas públicamente por la Procuraduría Federal del Consumidor, **la sobreventa de boletos de pasajero para un vuelo** (también llamada “overbooking” u “overselling”), al igual que la negativa de las diversas aerolíneas a devolver en su totalidad el valor del viaje o a pagar los gastos realizados por el cliente en razón de los inconvenientes causados por retrasos imputables a las empresas; por ejemplo, a que se les cubra alimentos y hospedaje a los consumidores. Incluso, los gastos adicionales que genera el perder reservaciones o rentas de auto y demás daños patrimoniales.

La sobreventa de pasaje, consiste en una práctica ventajosa, violatoria de derechos humanos y de toda norma de contratación comercial, mediante la cual las empresas de aeronavegación, venden dos y hasta tres veces la

capacidad de pasajeros que pueden ir sentados en una aeronave, con la finalidad de asegurar que todos y cada uno de sus vuelos vayan cubiertos y así bajar sus costos, al no existir asientos vacíos en vuelos cuyos horarios no son populares.

El artículo 42 primer párrafo de la Ley de Aviación Civil, permite a los concesionarios o permisionarios, a fijar libremente la tarifa por el servicio prestado, condicionando únicamente a que, con la estipulación del precio, deban satisfacerse cuestiones de calidad, competitividad, seguridad y permanencia.

De igual manera, el diverso 49 de la norma en cita, define al contrato de transporte de pasajeros, como el acuerdo entre concesionario o permisionario y el pasajero, mediante el cual, el primer señalado se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a otro de destino, a cambio de un precio o tarifa. Entendiéndose, que dicho contrato se perfecciona al emitirse billete de pasaje o boleto.

En corolario, si se permite que las aerolíneas fijen el precio del pasaje, a cambio de que, entre otros, tomen en consideración la seguridad y calidad del servicio a prestar, resulta contrario a dichos propósitos, que se les permita la sobreventa; ya que tal práctica incide directamente en la seguridad y deviene en un decrecimiento de la calidad del servicio ofrecido, puesto que no se cumpliría en sus términos al no viajar ni en el horario ofrecido ni en avión matriculado.

El numeral 52 que se propone modificar actualmente reza:

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o .

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

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

Por desgracia, se insiste, tal y como se encuentra redactada actualmente la Ordenanza, no se garantiza al consumidor o cliente, que el servicio le será prestado en los términos contratados, ya que la propia ley permite una sobreventa del boletaje, puesto que sanciona levemente a los concesionarios en detrimento del comprador.

En mérito de lo antes mencionado, se propone modificar dicho numeral en los términos siguientes:

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

I a III...

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

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

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

Esta reforma, pone en un plano de igualdad a las partes contratantes. Por una parte, el comprador se encuentra obligado a pagar el precio que fue determinado por el concesionario y por la otra, el permisionario se encuentra obligado a prestar el servicio en la forma en que lo ofertó.

Además, como toda norma perfecta, establece diversas sanciones en caso de incumplimiento.

De igual forma, persigue consolidar y robustecer las que ya han sido presentadas en similar sentido.

Por lo expuesto y fundado, someto a consideración del pleno de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, iniciativa con proyecto de

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

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

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

I a III...

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

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

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

Artículo Transitorio

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

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 2 de febrero de 2017.— Diputada Cynthia Gissel García Soberanes (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, para dictamen.

14) 09-03-2017

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que adiciona el artículo 42 Bis de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por la Dip. Mirza Flores Gómez (MC).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 9 de marzo de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONA EL ARTÍCULO 42 BIS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, jueves 9 de marzo de 2017

«Iniciativa que adiciona el artículo 42 Bis de la Ley de Aviación Civil, a cargo de la diputada Mirza Flores Gómez, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano

La que suscribe, Mirza Flores Gómez, diputada integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, en la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados, y con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 55, fracción II, del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y 77 numerales I y II del Reglamento Interior de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de esta asamblea, la presente iniciativa con proyecto de decreto, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

La estructura económica y el mercado, en la actualidad han adquirido debido a diversos factores, exigencias que antes solo serían pensados para los regímenes políticos. El paradigma democrático y su ampliación a otras esferas, como lo es el mercado, ha generado relaciones más justas, donde tanto prestadores de servicios como consumidores mantienen equilibrio sano de las relaciones económicas. El involucramiento de la democracia en la estructura económica ha generado que las relaciones más que ser definidas por los grupos empresariales o el capital, puedan ser determinadas por los consumidores.

Que el esclarecimiento de la demanda se incline hacia los consumidores, habla de la activa participación de ellos respecto a los servicios que las empresas proporcionan, obligando a éstas a tomar en cuenta las opiniones, no sólo respecto a lo que los consumidores necesitan, es decir, cantidad, sino también en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos, así como que dichos servicios sean cumplidos en tiempo y forma. Cuando los consumidores exigen calidad más que cantidad se necesita un respaldo institucional que el Estado debe otorgar por medio de leyes e instituciones que protejan al ciudadano y sus intereses y derechos en su particularidad de consumidor.

Cuando la calidad se pone por encima de la cantidad, los servicios, para mantener su nivel frente a la demanda de los consumidores, necesitan de mayor inversión y flujo de dinero. Un caso específico y el que motiva la presente iniciativa, deriva de los hechos que acontecen día a día en los aeropuertos de México y que resulta en menoscabo de los derechos de los usuarios. Me refiero a que cuando se adquiere un boleto que da derecho al servicio de transportación aérea, el precio final del boleto está compuesto del precio por el servicio en sí mismo, más los impuestos y cargos extra. Por ejemplo, al precio base se le debe de sumar 16 por ciento correspondiente al IVA, así como la TUA (Tarifa de Uso de Aeropuerto), siendo ésta última, materia de la presente iniciativa.

“ La tarifa de uso de aeropuerto se aplicará a las personas que en calidad de pasajeros nacionales o internacionales aborden una aeronave de transporte aéreo al público en vuelo de salida y para ello usen las instalaciones del edificio terminal administrado por ASA y/o la sociedad concesionaria.”

Es decir, que al momento de pagar el boleto también se paga la TUA. Si por alguna razón el pasajero no abordara el vuelo –previamente pagado– la lógica indica que tiene el derecho a que se le reintegre la TUA y el

IVA causado por la tarifa. Por lo que el consumidor debería de, en primer lugar, tener el respaldo legal e institucional para exigir que se respete el derecho a la devolución de la TUA, y en segundo lugar, tener acceso a un medio por el cual se le devuelva dicha tarifa.

En busca de este respaldo, propongo que se adicione el artículo 42 Bis de la Ley de Aviación Civil a fin de que, como país democrático, y autoridades justas que somos, proporcionemos a los ciudadanos de las herramientas necesarias para hacer valer sus derechos. En este orden de ideas, propongo que el artículo adicionado otorgue el derecho al pasajero a que se le reintegren todas aquellas tarifas y los impuestos causados que sean cobradas por las aerolíneas distintas a las del precio base del servicio por concepto de “abordar una aeronave y para ello, usar las instalaciones aeroportuarias”, en caso de no actualizarse el supuesto contenido en la norma. El artículo propuesto dispone que la devolución de las tarifas cobradas podrá hacerse a través de medios electrónicos o con la sola exhibición del boleto o billete de pasaje; dejando a salvo los demás derechos de los pasajeros –que se deriven de la Ley de Aviación Civil, su reglamento, la Ley Federal de Derechos del Consumidor, y demás ordenamientos legales o administrativos–.

En México, los derechos del consumidor derivan del mandato del artículo 28 constitucional, que establece que:

“Artículo 28: (...)

La ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre concurrencia o la competencia entre sí o para obligar a los consumidores a pagar precios exagerados **y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social.”**

Y considerando que la Ley Federal de los Derechos del Consumidor dispone:

“Artículo 7 Bis. El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor. Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito”.

Por lo que frente a los abusos cotidianos, es necesario empezar con las situaciones más notorias y hacer cumplir lo ya establecido por las autoridades como el caso de la actualización del supuesto por el que se cobra la TUA y siempre en búsqueda de la protección máxima de los individuos que ya sea que se desarrollen como ciudadanos o como consumidores y se beneficien en amplitud de los servicios ofrecidos por el mercado, solicito el voto de las legisladoras y los legisladores a favor de la presente iniciativa con proyecto de

Decreto

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

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

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

Transitorios

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

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

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

Notas:

1. DOF: 05/06/2000 , Art. 44 del ACUERDO que autoriza las tarifas y su aplicación por los servicios aeroportuarios que presta el organismo público descentralizado Aeropuertos y Servicios Auxiliares y las empresas de participación estatal mayoritaria, concesionarias de los aeropuertos que forman parte de los Grupos Aeroportuarios Centro-Norte y Ciudad de México.

http://www.sct.gob.mx/fileadmin/_migrated/content_uploads/25_Acuerdo_que_autoriza_las_tarifas_y_su_aplicacion_por_los_servicios_aeroportuarios.pdf

2 El artículo 68 del Acuerdo, dispone que todas las tarifas establecidas en este se les deberá aplicar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) de acuerdo con la ley en esta materia.

3 Artículo 28 CPEUM, disponible en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/28.pdf>

4 Ley Federal de Derechos del Consumidor, disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_281216.pdf

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 7 de marzo de 2017.— Diputada Mirza Flores Gómez (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, para dictamen.

15) 09-03-2017

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que adiciona el artículo 17 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por la Dip. Mirza Flores Gómez (MC).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 9 de marzo de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONA EL ARTÍCULO 17 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, jueves 9 de marzo de 2017

«Iniciativa que adiciona el artículo 17 de la Ley de Aviación Civil, a cargo de la diputada Mirza Flores Gómez, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano

La que suscribe, Mirza Flores Gómez, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXIII Legislatura de la Cámara de Diputados, y con fundamento en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 55, fracción II, del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y 77, numerales I y II, del Reglamento Interior de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de esta asamblea la presente iniciativa con proyecto de decreto, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

Desde el inicio de la LXIII legislatura, los diputados ciudadanos hemos presentado iniciativas que mejoren las condiciones de vida de los mexicanos y de las mexicanas; siendo prioridad para este grupo parlamentario legislar para que en el país se respeten los derechos humanos.

En México, la Procuraduría Federal del Consumidor es la instancia encargada de defender los derechos de los consumidores, prevenir abusos y garantizar relaciones de comercio justo. Se creó en 1976, a partir de la promulgación de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Sin embargo, el 3 de febrero de 1983 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la reforma del artículo 28 constitucional, que elevó a rango constitucional la protección al consumidor. Al respecto, la comisionada del Instituto Federal de Telecomunicaciones, doctora Adriana Labardini Inzunza, señala:

Así, en ese marco de rectoría constitucional del Estado para el desarrollo y la equidad en la distribución de la riqueza, es que el artículo 28, al tiempo de enumerar las áreas estratégicas y las prioritarias, procede además en forma contundente con dos innovaciones. Primeramente establece una enérgica prohibición y orden de castigo severo a monopolios, prácticas monopólicas, exenciones de impuestos, protecciones a la industria así como a toda concentración o acaparamiento de artículos de consumo necesario; y todo arreglo o colusión de productores u oferentes para evitar la libre concurrencia o la competencia. Y en segundo lugar, eleva a nivel constitucional el derecho a la protección de los consumidores y el mandato de propiciar la organización de los consumidores para la defensa de sus intereses, que si bien ya existía en leyes secundarias tales como la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente desde 1973, con esta reforma adquiere un carácter de derecho humano.

Hasta 2011 no se otorgaría a las asociaciones de consumidores la legitimación activa para iniciar juicios colectivos bajo estrictos requisitos, luego de una lucha que las organizaciones civiles iniciaron en 2007 mediante un movimiento que culminó tanto con la reforma al 17 constitucional, que adiciona las acciones colectivas como derecho humano (...) como con las reformas del Código Federal de Procedimientos Civiles y diversas leyes secundarias en materia de protección del consumidor, servicios financieros, protección ecológica y competencia económica.

Con la reforma de 2011 solamente otorga la legitimación activa a la Profeco para iniciar juicios colectivos, que por regla general, tienen por objeto exigir al proveedor del bien o servicio, la reparación del daño causado a un grupo de personas; pero el legislador no fue preciso si la Profeco cuenta con legitimación activa para acudir a **los órganos jurisdiccionales a ejercer las atribuciones que le confiere la ley, entre otras, la defensa de los consumidores frente a prácticas abusivas.**

Resulta pertinente citar la tesis número XCVII/2015:

Consumidor. El derecho a su protección tiene rango constitucional.

Tras la reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de febrero de 1983, el Constituyente Permanente elevó a rango constitucional el **derecho** de protección al **consumidor**, y desde entonces prevé un mandato para que el legislador establezca reglas de protección al **consumidor** y reconoce el **derecho** de organización de los consumidores para la mejor defensa de sus intereses, lo cual responde a la situación de desventaja en que se encuentran como individuos aislados frente a los actores con los que interactúan en la dinámica del mercado, y al hecho de que existen derechos de los consumidores que, cuando son objeto de violación en masa o en grupo, adquieren mayor relevancia que lo que puedan representar las repetidas instancias de violación individual. En ese sentido, la Ley Federal de Protección al **Consumidor** da contenido al **derecho** social previsto en el artículo **28 constitucional**, ya que en aquélla se atribuyeron a la Procuraduría Federal del **Consumidor** las facultades que se consideraron necesarias para que la protección del **derecho** de los consumidores sea eficaz y se establecieron los mecanismos para realizar dicha protección.

La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ratificó que el derecho de protección al consumidor es un derecho humano y de acuerdo a una interpretación pro persona, en la revisión del amparo número 4241/2013, determinó que en efecto, la Profeco cuenta con legitimación activa para acudir a los órganos jurisdiccionales en defensa de los derechos de los consumidores, coincidiendo con los argumentos presentados por esta instancia.

Naturaleza y atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor

(...) es un organismo descentralizado encargado de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor, así como de procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Señala que lo anterior encuentra su fundamento en el artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que es de orden público e interés social, siendo que sus disposiciones son irrenunciables.

Que en los términos del artículo 24, fracciones I a III, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Profeco tiene como atribuciones representar individualmente o en grupo los intereses de los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.

Conforme a lo anterior es posible concluir que la Profeco cuenta con **legitimación activa** para acudir a los órganos jurisdiccionales a ejercer las atribuciones que le confiere la ley, entre otras, la defensa de los consumidores frente a prácticas abusivas.

La interpretación de la norma parece simple, pero la parte demandada adujo que en efecto, la norma legitima a la Profeco a defender los derechos de los consumidores individual o colectivamente ante las instancias jurisdiccionales, los intereses de los consumidores, pero de acuerdo con los artículos 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 578 y 579 del Código Federal de Procedimientos Civiles, “determinó que de su análisis se obtenía que el legislador estableció claramente que la acción que emprendiera la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ejercicio de una acción, ya fuera para la tutela de pretensiones cuya titularidad atañe a una colectividad de personas, o bien, de pretensiones individuales de las cuales son titulares los miembros de un grupo de personas, pero **siempre que se promueva en materia de relaciones de consumo de bienes o servicios, públicos o privados y medio ambiente, debía ejercerse y tramitarse necesariamente como acción colectiva** en los términos del Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles”. Afortunadamente, este criterio no prevaleció en la decisión de la primera sala del máximo órgano jurisdiccional.

Expuesto lo anterior y puntualizando que la resolución emitida es una tesis aislada y, por tanto, no tiene carácter obligatorio; me refiero a la reunión de trabajo sostenida con la Procuraduría Federal del Consumidor con el objeto de fortalecer los derechos de los usuarios del transporte aéreo, en la cual la instancia manifestó su preocupación ante la laguna legal respecto de la legitimación activa de la Profeco para acudir a instancias jurisdiccionales y promover acciones diferentes a la reparación del daño por la vía civil para defender los intereses de los consumidores.

Hizo referencia a los problemas jurídicos que ha acarreado a la Profeco esta laguna legal, pues las aerolíneas se sirven de esta omisión para dilatar el procedimiento al interponer la excepción de falta de legitimación activa.

Cuando los consumidores exigen calidad más que cantidad, se necesita un respaldo institucional que el Estado debe otorgar por medio de leyes e instituciones que protejan al ciudadano y sus intereses y derechos en su calidad de consumidor.

Con objeto de otorgar de forma expresa y precisa las facultades necesarias a la Procuraduría Federal del Consumidor para que esté legitimada para promover todas aquellas acciones que sean necesarias para proteger los intereses y derechos de los pasajeros de avión, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 28 Constitucional y adecuando la tesis emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación al caso concreto: la defensa y protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo, someto a consideración de esta soberanía iniciativa con proyecto de

Decreto

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

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

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

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

Transitorio

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

Notas:

1 Labardini Inzunza Adriana, *Del derecho de protección a los consumidores y a su organización*, SCJN, IJUNAM, 2013, disponible en <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3567/33.pdf>

2 Semanario Judicial de la Federación, "Consumidor. El derecho a su protección tiene rango constitucional", libro 16, marzo de 2015, tomo II, página 1024.

3 Artículo 24. La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

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

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

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

4 4241/2013 Amparo Directo en revisión.

<http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/ DetallePub.aspx?AsuntoID=159485>

5 Ídem 2.

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 9 de marzo de 2017.— Diputada Mirza Flores Gómez (rúbrica).»

Se turna a la Comisión de Transportes, para dictamen.

16) 14-03-2017

Cámara de Diputados.

INICIATIVA con proyecto de decreto que adiciona un artículo 52 Bis y reforma el artículo 84 de la Ley de Aviación Civil.

Presentada por el Dip. Jorge López Martín (PAN).

Se turnó a la Comisión de Transportes.

Diario de los Debates, 14 de marzo de 2017.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONA UN ARTÍCULO 52 BIS Y REFORMA EL ARTÍCULO 84 DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

Diario de los Debates

México, DF, martes 14 de marzo de 2017

La Secretaria diputada Alejandra Noemí Reynoso Sánchez: «Iniciativa que adiciona un artículo 52 Bis y reforma el artículo 84 de la Ley de Aviación Civil, a cargo del diputado Jorge López Martín, del Grupo Parlamentario del PAN

El suscrito, Diputado Federal Jorge López Martín, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72, inciso H de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 6, numeral 1, fracción I, 77, numerales 1 y 3, 78 y 102, numeral 1, del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto por conducto del pleno de la Cámara de Diputados la presente iniciativa con proyecto de Decreto por el que se adicionan diversas disposiciones a la Ley de Aviación Civil, conforme a lo siguiente:

Planteamiento del Problema.

El pasado 26 de noviembre de 2015, una aeronave de la Compañía Grupo Aéreo Monterrey S.A. de C.V. Magnicharters, modelo Boeing 737-300 con matrícula XA-UNM, proveniente de la ciudad de Cancún con 139 pasajeros a bordo, tuvo un accidente en la pista de aterrizaje del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México a causa del colapso en el tren principal de aterrizaje y posteriormente una de sus alas pegó en la pista dañando el motor izquierdo. El percance ocasionó crisis nerviosa en varios de sus pasajeros.

Accidentes como este son ocasionados por la carencia de un mantenimiento de las aeronaves, la notoria antigüedad de la flota comercial mexicana y la falta de seguimiento en los controles de seguridad en los Aeropuertos. De conformidad con nuestro marco normativo, comenzando desde luego por nuestra Constitución, el Estado es el primer responsable de proteger los derechos y la seguridad de la población en territorio nacional, incluyendo el espacio aéreo mexicano y todas sus aeronaves que sobrevuelan por él. De esta manera resulta prioritario evitar que eventos como los ocurridos el 26 de noviembre de 2015 sigan sucediendo y afecten a la población civil.

El riesgo de que ocurra un accidente aéreo se suma a la falta de garantía que los usuarios tienen por parte de las aerolíneas para respetar la adquisición de sus boletos, y con ello de su embarque. Diversas fuentes, entre ellas la propia Cámara de Diputados han documentado la constante de las líneas aéreas por una política de sobreventa de boletos, elementos concurrentes que afectan a los usuarios de manera directa y que evidencian la deficiencia de esta norma para garantizar el orden y la protección de los derechos de los pasajeros.

La presente iniciativa con proyecto de Decreto tiene como objetivo brindar seguridad física y económica a los pasajeros de las compañías aéreas, proteger los derechos que los usuarios adquieren al comprar un boleto de avión, asegurando así mismo que su inversión no sea trastocada por políticas injustas de las aerolíneas. Además, se pretende garantizar la seguridad aérea de los pasajeros con la modernización de la flota de aviación comercial prohibiendo la operación de los aeronaves con más de 20 años de antigüedad, y por otro lado se propone otorgar una atribución más a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para contar con una estadística básica que permita visualizar y asegurar las condiciones de la flota aérea mexicana.

Exposición de Motivos

En un mundo cada vez más globalizado donde la movilidad de las personas es una de sus principales características, el transporte aéreo tomó un lugar prioritario en las políticas de un país. Según los últimos datos del Banco Mundial, en 2014 se movilizó por vía aérea 21 mil 500 millones de usuarios, mientras que en 2003 eran 9 mil millones menos de usuarios, lo que resulta un crecimiento del casi 73% desde 2004 .

En México, según información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) por medio del Servicio a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano (SENEAM), en 2014 se registraron 2 millones 97 mil 55 usuarios en aeropuertos controlados por esta dependencia, mientras que en 2015 subió la estadística a 2 millones 137 mil pasajeros. Estos datos deben ir sumados a la estadística proporcionada por el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México donde en 2014 se registraron 34 millones 255 mil pasajeros aumentando en 2015 a 38 millones 433 usuarios. Esto da un total de 40.5 millones de usuarios nacionales y extranjeros que en 2015 hicieron uso de los aeropuertos y las aerolíneas comerciales mexicanas.

Sin embargo, estos datos son contrastados con las cifras de accidentes aéreos en nuestro país, iniciando por el ya relatado percance el pasado 26 de noviembre de 2015. La SCT informa que en 2013 sucedieron 89 accidentes en aeropuertos al interior del país, de los cuales 16 estuvieron intrincados con transporte de pasajeros comercial, cuando el promedio mundial en ese mismo año se situó en 56 accidentes aéreos.

La mayoría de estos accidentes son a causas imputables del concesionario o permisionario, por sobrepeso de la aeronave o por la falta de mantenimiento o del seguimiento en los controles de seguridad. No obstante, según la estadística consultada, 27 de estos accidentes se reportan sin datos en el banco de accidentes lo que imposibilita a detectar con mayor amplitud el problema al que nos enfrentamos.

En un oficio dirigido a la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) el 3 de febrero de 2016 donde se solicitó un listado del total de aeronaves pertenecientes a las líneas aéreas comerciales del país, con sus respectivos años modelo de fabricación, la dependencia informó que la flota aérea comercial de México cuenta con 318 aeronaves. Sin embargo, la información presenta dos problemáticas detectables: solo el 29% (91 aviones) tienen un registro de año de fabricación, mientras que el resto (227) se presenta sin datos en la información.

El segundo de los problemas es que de las 91 aeronaves que sí cuentan con registro, el año promedio de fabricación es de 1989 (26 años de antigüedad), teniendo aeronaves cuya fecha de fabricación data de 1959 (Transportes Aeromar Matrícula XA-SYH). Estamos hablando que el 71% de los aviones donde se transportan los usuarios mexicanos o extranjeros en nuestro territorio no cuenta ni siquiera con un registro transparente de su año de fabricación, sin que haya certeza ni claridad de que estas aeronaves no sean aún más viejas que el promedio presentado.

Cabe destacar que al igual que la mayoría de las aeronaves comerciales que vuelan el espacio aéreo mexicano, el avión accidentado el 26 de noviembre de 2015 no presenta datos en la información entregada por la dependencia federal.

A diferencia de nuestro país, otros países del mundo han adoptado políticas para modernizar sus aeronaves comerciales. Tal y como lo marca el Reporte Anual de Grupo Aeroméxico que se presenta de acuerdo con las disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado, presentado el 31 de diciembre de 2012, en el futuro necesitaremos obtener aeronaves nuevas tanto para crecer las operaciones como para reemplazar las aeronaves que se vuelvan obsoletas. Actualmente, la mayoría de las aeronaves están bajo arrendamientos operativos.

Los años de fabricación de nuestra flota pueden ser contrastados con el promedio de algunos países, presentados en el siguiente cuadro:

Según la OACI, en el mundo existen alrededor de 19 millones de aeronaves comerciales, que de acuerdo con la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, tan sólo 3000 tienen un promedio de vida mayor de 25 años. Se prevé que en las dos próximas décadas, 12,000 aviones salgan de circulación por sus años de fabricación y se duplique hasta 40 millones la flota aérea mundial. En México se estima que en 20 años la demanda de vuelos hará crecer la flota en más del 100%, con una necesidad de otras 400 aeronaves .

Por otro lado, el siguiente aspecto de esta iniciativa, y considerando las constantes quejas de los usuarios acerca de la sobreventa de boletos (overbooking) es necesario modificar nuestros dispositivos legales a bien de proteger los derechos de los pasajeros contenidos en la propia Ley de Aviación Civil, que en su artículo 49 se estipula como 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.

La sobreventa (overselling, overbooking) consiste en la práctica por parte de las empresas de aeronavegación, de vender dos veces un porcentaje del pasaje con el fin de asegurarse una ganancia, evitando asientos vacíos en los vuelos, y alegando que un elevado número de usuarios reservan vuelos que finalmente no toman .

La ley respalda que el usuario una vez adquiriendo su boleto para el traslado aéreo pueda contar con el servicio íntegro; a pesar de esto, la PROFECO con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores, asesora constantemente a los usuarios sobre todo en épocas vacacionales acerca de las obligaciones que las aerolíneas tienen cuando se presenta una situación de sobreventa de boletos. A decir, la Ley de Aviación Civil en el artículo 52 señala que los concesionarios deberán:

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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

Lamentablemente esta normativa no resuelve la inquietud de los pasajeros para proteger las garantías que cuentan al comprar un boleto de avión en determinada fecha y hora, en beneficio de las ganancias de las compañías aéreas. La molestia de los pasajeros estriba en que una vez pagado el boleto ellos tienen derecho a hacer uso del servicio otorgado y a abordar el avión, y la política de sobreventa.

Si bien la reforma al artículo 52 ya ha sido propuesta en otras ocasiones en esta Honorable Cámara, esta iniciativa busca conducir una política basada en la protección de los consumidores, siguiendo una lógica de que aquel que paga un vuelo, se le respete su derecho a trasladarse en el momento establecido por el contrato, que es el boleto, a menos que existan causas no imputables a la aerolínea, como los cambios meteorológicos. Por un lado, la iniciativa presentada por la Diputada Adriana Fuentes Téllez en la LXII Legislatura previa solo prohibir la sobreventa de boletos, adicionando un artículo Bis al ya citado artículo 52 de la Ley de Aeronáutica Civil.

La reforma que se presenta pretende ir más allá asegurando la compra del usuario en su boleto de avión y obligando a las compañías que prestan el servicio evitar la sobreventa en perjuicio de los consumidores, acto que es fraudulento porque se obtiene lucro indebido a costa del pasajero.

Dicha modificación realizada por el Decreto de Reforma publicado el 26 de enero de 2015 en el Diario Oficial de la Federación, no solo carece de sustento y de objetivos, sino que permite que los concesionarios y/o permisionarios eviten asumir su responsabilidad de informar a la autoridad acerca de la información que pueda permitir mejoras en la política aeronáutica en México. Ni en la iniciativa que reforma este artículo presentada por el Diputado Juan Manuel Carbajal Hernández el 30 de abril de 2013, ni en el dictamen de la Comisión de Transportes del día 12 de septiembre de 2013 se explicita la razón por la cual esta información debe permanecer como reservada. De esta manera, la presente iniciativa no ve la necesidad de que nuestra norma siga contando con mecanismos que eviten la transparencia de los concesionarios o permisionarios de los servicios del Estado.

Al contrario de ello, se prevé adicionar una atribución a la Secretaría por medio del artículo sexto de la Ley de Aviación Civil para que se cuente con una estadística básica completa y que sea pública en términos de aeronáutica y aviación que dé certeza de las condiciones en las que los pasajeros y los usuarios se transportan por medio aéreo en el país. El acceso a la información no es sólo un derecho que todos tenemos sino también una herramienta de transparencia de la gestión estatal⁸. En razón de que la información que se ha solicitado a la DGAC no está completa, es imperioso establecer esta facultad por vía normativa que permita tener los suficientes insumos para establecer nuevas propuestas en materia de aviación civil y se amplíe el derecho a la información para los ciudadanos.

Por lo expuesto y fundado, someto a consideración del pleno de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, la Iniciativa con proyecto de

Decreto que reforman diversos artículos de la Ley de Aviación Civil.

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

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

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

Artículo 84. ...

...

...

...

...

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

Transitorio

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

Notas:

1 Comunicación Social de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, Boletín 3987, 15 de agosto de 2014.

2 Banco Mundial. Consulta realizada en <http://datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.PSGR/countries?display=default>

3 Estadística del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Consulta realizada en: <http://www.aicm.com.mx/categoria/estadisticas>

4 Banco de Datos de Accidentes Aéreos 2013. Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

5 Aviation Safety Network. Los datos pueden consultarse en: http://www.eldiario.es/internacional/GRAFICOS-accidentes-aereos-datos-historicos_0_369914187.html

6 Airbus para América Latina y El Caribe.

7 Augusto Damsky, Isaac, Reflexiones sobre la práctica del Overbooking o sobreventa de pasajes en Argentina, Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Versión electrónica en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2722/29.pdf>

8 Fernández, Lucia, Transparencia y acceso a la información pública, Palestra Portal de Asuntos Públicos de la PUCP, versión electrónica en: http://ipys.org/sites/default/files/articulo_lucia_fernandez.pdf

Dado en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, a 9 de marzo de 2016.— Diputado **Jorge López Martín** (rúbrica).»

La Presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Túrnese a la Comisión de Transportes, para dictamen.

VOLUMEN III

CONTINUACIÓN DE LA SESIÓN 23
DEL 5 DE ABRIL DE 2017

LEY DE AVIACIÓN CIVIL

El Secretario diputado Raúl Domínguez Rex: Dictamen de la Comisión de Transportes, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

*Declarativo de Pos
Abril 5 del 2017*
[Signature]

HONORABLE ASAMBLEA:

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

I. ANTECEDENTES

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

Al foro, asistieron como panelistas invitados:

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

II. CONTENIDO DE LAS INICIATIVAS

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

“4. Requisitos generales

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

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

4.2.1 Nombre del pasajero.

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

4.2.3 Los puntos de partida y de destino.

4.2.4 Indicación del número de vuelo.

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

4.2.10 Las responsabilidades del concesionario o permisionario.

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

4.2.12.....

4.2.13.....

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

“5. Transporte de carga incluyendo equipaje de mano

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

5.1 y 5.2.....

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

- El tiempo de un pasajero del registro de entrada;

- Si un pasajero tiene un asiento pre- establecido;

- El tipo de tarifa que pagó;

- Si el pasajero pertenece al programa de millas frecuentes; y,

- Si el pasajero tiene alguna discapacidad o es un menor de edad no acompañado.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

VI. En los casos de denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelo, se deberá ofrecer, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionar, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto;

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b). Ofrecer con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

- I. Informar a los pasajeros los motivos de la demora y el tiempo estimado de la misma.
- II. Una vez dado a conocer el tiempo de retraso de vuelo estimado, a elección del pasajero deberá:
 - a) Reintegrar de forma inmediata el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;
 - b) Ofrecer con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o internet; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o
 - c) Transportar en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.
- III. Proporcionar de forma impresa a cada uno de los pasajeros afectados una lista que contendrá la carta de derechos y obligaciones de los pasajeros, misma que deberá contener los procedimientos que se deberán seguir para hacer válida la asistencia e indemnización a la que se refiere el presente artículo.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

I. a VII. ...

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

VIII. a XII...

Artículo Transitorio

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

Artículo 52.

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

I.II. III..

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

Artículo 52 Bis.

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

Transitorios

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

I. a III. ...



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

I. a XII. ...

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

Artículo Transitorio

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

VI. Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;⁷⁶

...

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

I. ...

VI. ...

...

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y **gratuitamente**, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos y **bebidas no alcohólicas suficientes** de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Como parte de los motivos que fundamentan su iniciativa, el diputado Francisco Saracho Navarro expone, entre otros aspectos, los siguientes:
 - Que “la mayoría de las compañías aéreas tanto nacionales, como internacionales, han implementado el llamado *overbooking*, como aquella medida o práctica en la que se sobrevenden boletos de un vuelo por arriba de la capacidad de este (*sic*), situación que



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

“Artículo 52. ...

I. a III. ...

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

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

Transitorio

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

11. En la exposición de motivos de su iniciativa, la diputada Alicia Guadalupe Gamboa Martínez, expresa, entre otros, los siguientes aspectos:

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Transitorios

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

Artículo 51. Para los servicios de transporte aéreo internacional:

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

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

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

- I.** Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;
- II.** Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) 20 por ciento por retrasos hasta por 2 horas.
- b) 50 por ciento por retrasos hasta por 4 horas.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

I. a III. ...

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

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

I. a IX. ...

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

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

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

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

...

...

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

Transitorio

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

...

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

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

...

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

trasladarlo a algún hotel cercano y programar su salida en el próximo vuelo que esté disponible, a menos que el pasajero acepte de forma voluntaria continuar esperando. En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

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

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

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

XIII. El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en el presente artículo dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

...

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

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

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

...

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

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

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

...

Artículos Transitorios

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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

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

Gómez destacan, entre otros aspectos, los siguientes:

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto; o

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

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

Transitorio

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

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

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

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



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- **Artículo 7 Bis.** El proveedor está obligado a exhibir de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor.

Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito.

- **Artículo 32.** La información o publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, **deberán ser veraces, comprobables, claros y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas**, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por engañosas o abusivas.

Para los efectos de esta ley, se entiende por información o publicidad engañosa o abusiva aquella que refiere **características o información relacionadas con algún bien, producto o servicio que pudiendo o no ser verdaderas, inducen a error o confusión al consumidor por la forma inexacta, falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenta.**

[...]

- **Artículo 92 Bis.** - Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley.
- **Artículo 92 Ter.** La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios. Para la determinación del **pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor**. La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

- Que la cancelación de vuelos, el aumento a las tarifas sin previo aviso, la sobreventa, el retraso en las salidas, los sobrecostos, la pérdida y daños del equipaje, la publicidad engañosa, la discriminación a los usuarios y en muchas ocasiones el trato inadecuado de los empleados contra los pasajeros, son prácticas vigentes en el actuar de las aerolíneas mexicanas que deben ser corregidas en beneficio de los usuarios.
- Que, mediante la presente iniciativa, Movimiento Ciudadano, propone lo siguiente:
 - **Prohibir la sobre venta de boletos** , evitando las prácticas desleales que trasgreden las normas vigentes y los derechos de los usuarios.
 - **Obligar a transparentar** condiciones, derechos y costos, mediante la exposición clara y concisa de esta información por parte de las aerolíneas.
 - **Evitar la cancelación de los vuelos de última hora** sin previo aviso y por causas que sean imputables a los concesionarios o permisionarios.
 - **Pagar o reintegrar el boleto por retrasos de manera inmediata** , de tal manera que en caso de que el pasajero opte por realizar su viaje con otra aerolínea, tenga los recursos y el tiempo necesario para realizar sus actividades.
 - **Incrementar la compensación por daños o pérdida** total o parcial del equipaje, ya que en muchos casos ni siquiera cubre el 20 por ciento de lo que contenía el equipaje del pasajero, y a fin de armonizar nuestras disposiciones con las del resto de la comunidad internacional.
 - **Establecer términos y condiciones que generen igualdad** de responsabilidades y obligaciones en los contratos de transporte aéreo, generando reciprocidad con los concesionarios o permisionarios y los usuarios.
 - **Prohibir y sancionar cualquier práctica de discriminación** contra los usuarios por parte de las aerolíneas.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

20. En este sentido el diputado Castañeda Hoeflich propone el siguiente proyecto de decreto:

Artículo Único. Se reforma el artículo 17, 48, el primer párrafo y la fracción I del artículo 52, el artículo 61 y 62, y se adiciona un segundo párrafo al artículo 48 y un último párrafo al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 17. [...]

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio, **asegurando las siguientes condiciones:**

I. Los concesionarios o permisionarios deberán garantizar en sus respectivos contratos de transporte las mejores condiciones en la prestación de servicios con calidad y eficiencia para los pasajeros;

II. Los concesionarios o permisionarios deberán estipular en sus contratos el precio, tarifas, términos, cargos extras, el procedimiento de las reservaciones, los costos de peso del equipaje desagregado por kilos, las compensaciones por la pérdida o daños del equipaje, así como la penalización a que están sujetos los mismos en casos de retrasos, cancelaciones y cambios de itinerario imputables al concesionario o permisionario;

III. Los concesionarios o permisionarios deberán exhibir de forma notoria y visible en sus oficinas o mostradores del aeropuerto los precios, debiendo incluir impuestos, comisiones o cualquier erogación de los servicios que prestan.

IV. Queda prohibido que los concesionarios o permisionarios obliguen a los usuarios a aceptar condiciones coercitivas, abusivas o a condicionar el servicio para respetar el originalmente contratado;

V. Los concesionarios o permisionarios deberán de exhibir de manera clara y visible en sus oficinas y mostradores del aeropuerto toda la información relativa a los derechos de los pasajeros;



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

VI. El concesionario o permisionario bajo ninguna circunstancia podrá negar el servicio o condicionarlo a los pasajeros por razones de género, nacionalidad, étnicas, preferencia sexual, religiosas, por discapacidad o cualquier otro motivo.

Artículo 48. Los contratos de servicio de transporte aéreo podrán referirse a pasajeros, carga o correo.

Los concesionarios o permisionarios deberán exhibir de manera clara y sencilla en sus respectivas páginas electrónicas, en mostradores y oficinas los contratos de servicios de transporte aéreo de pasajeros, así como toda la información de los derechos de los usuarios.

Artículo 52. Cuando exista un retraso por más de una hora o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. Reintegrarle el **costo total** del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje **de manera inmediata** ;

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

[...]

Queda prohibida cualquier clase de práctica que implique la sobreventa de boletos. El concesionario o permisionario podrá expedir boletos cuando existan lugares disponibles porque el usuario canceló de manera expresa su viaje o no llegó en el tiempo asignado en el contrato.

Artículo 61. Los concesionarios o permisionarios de los servicios de transporte aéreo nacional, serán responsables por los daños causados a los pasajeros, **así como los daños o robos totales o parciales** a la carga y al equipaje en el transporte.

[...]



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

[...]

[...]

Artículo 62. [...]

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta **ochenta veces la Unidad de Medida y Actualización**. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será de **hasta ciento cincuenta veces la Unidad de Medida y Actualización**.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Una vez publicado el Decreto en el Diario Oficial las empresas de aeronáutica civil deberán de realizar los cambios en sus respectivos contratos en un lapso no mayor a 60 días.

21. En la exposición de motivos de su iniciativa, el diputado Daniel Torres Cantú expone, entre otros, los siguientes aspectos:

- La presente iniciativa tiene como objetivo complementar las nueve iniciativas que hasta el momento se encuentran en el seno de la Comisión de Transportes de esta honorable Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, mismas que tienen como objetivo mejorar las condiciones a las que se enfrentan los pasajeros desde la propia contratación del servicio de transporte de pasajeros.
- Las distintas iniciativas motivan incorporar un apartado de derechos mínimos que deben ser informados al pasajero a efecto de que pueda conocer los mecanismos y procedimientos que deben seguir frente a una contingencia que retrase o cancele el vuelo, o peor aún, la denegación de embarcar el avión debido a una sobreventa de boletos.
- La identificación del pasajero, su arribo al aeropuerto con tiempo suficiente para pasar los filtros de seguridad, las reglas de operación y ocupación dentro de las aeronaves, entre otros, son reglas básicas que debe conocer y seguir los pasajeros [...] Es por lo anterior que se propone adherir un nuevo artículo 49 Bis a la Ley de Aviación Civil con el objetivo de precisar las obligaciones básicas de los pasajeros.
- Se ha suscitado en las últimas semanas la acción por parte de la empresa Aeroméxico que hará el cobro de veinticinco dólares a los pasajeros de clase turista por la primera maleta



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

documentada para los vuelos desde y hacia Estados Unidos de América y Canadá, a partir del primer día del mes de febrero del presente año. La aerolínea argumenta este cobro en la necesidad de contrarrestar el impacto económico actual sobre las tarifas, así como alinear las prácticas económicas de la empresa con las tendencias internacionales.

- La propuesta consiste en estipular mediante la adición de una nueva fracción II, recorriendo la existente en su orden al artículo 51 de la Ley de Aviación Civil, la condición obligatoria de que los pasajeros que realicen un vuelo internacional con origen mexicano, tendrán derecho a llevar sin cargo alguno, una maleta de mano y un equipaje facturado, siempre que cumplan con las condiciones y características establecidas por la aerolínea.
- Las demoras o retrasos de un vuelo tienen distintas causas, entre las que destacan: El mal clima, cuestiones operativas del aeropuerto o las imputables a la aerolínea, lo que genera que indudablemente el pasajero llegará a destiempo a su lugar de destino sea de negocios o de turismo.
- La propuesta es la de adicionar un tercer párrafo al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, con el objetivo de establecer que un retraso de más de cinco horas a partir de la hora programada de salida del aeródromo imputable al concesionario o permisionario, se considerará como vuelo cancelado, dando paso a que el propio pasajero decida sobre las opciones es establece el mismo artículo 52 vigente.

22. Con base en lo anterior, el diputado Torres Cantú propone el siguiente proyecto de decreto:

Único. Se adiciona un artículo 49 Bis, una fracción segunda recurriendo la actual del artículo 51, y un último párrafo del artículo 52, todos de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 49 Bis. Los pasajeros del transporte aéreo tendrán las siguientes obligaciones:

I. Suministrar al permisionario o concesionario información veraz sobre sus datos personales. Tales datos deberán incluir al menos, nombre completo, documento original de identidad, dirección, domicilio, correo electrónico y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del boleto de pasaje o de origen del viaje y el nombre, dirección y teléfono de una persona a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia. En caso de que la información proporcionada al permisionario o concesionario sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

II. Identificarse y presentar sus documentos oficiales de viaje cuando se lo solicite el permisionario o concesionario o las autoridades competentes en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, el permisionario o concesionario podrá denegar su embarque.

III. Presentarse en la puerta de embarque a la hora señalada por el concesionario o permisionario al momento de realizar la compra de boleto.

IV. Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o el permisionario o concesionario respectivo durante el embarque, el vuelo y el desembarque.

V. Ocupar el asiento que le sea asignado desde el momento de comprar el boleto, a menos que por un requerimiento justificado la tripulación le solicite ocupar otro, o que la misma se lo autorice.

VI. Acatar las instrucciones del permisionario o concesionario y de sus tripulantes, relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque.

VII. Abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el orden público, la disciplina a bordo o en los aeropuertos, o que de cualquier otro modo implique molestias a los demás pasajeros, en caso de ir en contra con lo dispuesto en la presente fracción, el concesionario o permisionario tendrá la facultad de dar por cancelado el contrato de transporte aéreo.

VIII. Pagar la cantidad estipulada por el concesionario o permisionario por el exceso de equipaje que presente. En caso de ser necesario que éste sea transportado en otro vuelo, se le hará de su conocimiento antes de requerir el pago.

IX. Las demás que se establezcan en la presente Ley y demás ordenamientos.

Artículo, 51. ...

Sólo cuando el servicio de transporte aéreo internacional tenga como punto de origen el territorio nacional, los pasajeros tendrán derecho a transportar sin cargo alguno una pieza de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza y dimensiones no disminuya la seguridad y la comodidad de los pasajeros; así como una pieza, maleta



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

o bulto de equipaje facturado de hasta veinticinco kilogramos, cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad mayor de veinte pasajeros.

...

Artículo 52. ...

...

Se considerará cancelado el vuelo cuando exista retraso de más de cinco horas a partir de la hora programada de salida del aeródromo imputable al concesionario o permisionario, por lo que el pasajero debe ser informado de las opciones con las que cuenta establecidas en el presente artículo.

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

23. En la exposición de motivos contenida en su iniciativa, el diputado Jonadab Martínez García expone, entre otros aspectos, los siguientes:

- Vuelos retrasados, sobreventa de boletos o falta de atenciones a personas con alguna discapacidad o de movilidad limitada (mujeres embarazadas, personas acompañadas con niños, personas de la tercera edad) son solo algunas de las deficiencias que contrastan con lo que debe de ser un modo de transporte de excelencia.
- Durante 2015 la Procuraduría Federal del Consumidor recibió 2005 quejas en el orden nacional, y durante los tres primeros meses de 2016, recibió 488 quejas. De lo anterior, en el 31% de los casos ha sido por no prestar el servicio adecuado, en el 28% por no cambiar el vuelo o devolver el importe pagado y en un 10% por negarse a pagar por la pérdida o deterioro del equipaje.
- El motivo de la presente iniciativa es mejorar el servicio que prestan las aerolíneas a los pasajeros del transporte aéreo, pero sobre todo tiene un especial interés en atender las necesidades humanitarias que requieren las personas con alguna discapacidad o movilidad limitada.
- Asimismo, es de gran importancia regular lo relativo a la obligación que tienen los permisionarios y concesionarios de asesorar debidamente a los usuarios respecto de todas las obligaciones y derechos a que se someten por el uso del servicio, es decir, el prestador



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

del servicio está obligado a proporcionar expresamente información suficiente al turista o viajero, sobre sus beneficios que le pueden resultar de la aceptación de las condiciones derivadas del contrato de transporte aéreo.

- Así lo han determinado el Poder Judicial de la Federación, a través de la siguiente [Tesis aislada]:
 - **Contratos de transporte aéreo de pasajeros y de intermediación de viajes. No basta con que el cliente o usuario, vía internet, haya manifestado su conformidad sobre las condiciones y beneficios de éstos, al adquirir el boleto o billete de viaje, pues corresponde a los prestadores del servicio (demandadas) demostrar que los hicieron del conocimiento del actor y explicaron sus consecuencias, lo que no se cumple con la sola exhibición de aquéllos. (Registro: 2012021).**

24. Con base en lo anterior, el diputado Martínez García presenta el siguiente proyecto de decreto.

Decreto por el que se adiciona una fracción IX, corriéndose las subsecuentes al artículo 2; se adiciona una fracción VI y una VII, corriéndose las subsecuentes al artículo 6; se reforma el párrafo tercero del artículo 33; se adiciona un párrafo tercero y un párrafo cuarto al artículo 49; se reforma y adiciona un segundo párrafo al artículo 50; todos de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I... a VIII...

IX. Personas con movilidad limitada : Toda persona cuyo desplazamiento se ve reducido por cualquier causa y a los que se les puede identificar por utilizar sillas de ruedas, andaderas, muletas, bastones o bien porque su desplazamiento es más lento o difícil y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona. los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

Artículo 6. ...

I... a V. ...

VI. Expedir y aplicar la norma que establezca las especificaciones respecto de medidas, volumen y número de piezas del equipaje permitidos por vuelo a cada pasajero y que no pongan en riesgo la seguridad y comodidad de las personas.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

VII. Expedir las disposiciones administrativas necesarias para garantizar el acceso preferente de personas con alguna discapacidad o con movilidad limitada a todos los servicios administrativos y comerciales, con el objetivo de atenderlas de manera rápida, adecuada, eficaz y eficiente.

Artículo 33. ...

...

Los concesionarios y permisionarios deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar la atención preferente a las personas con alguna discapacidad, así como a las personas con movilidad limitada, con la finalidad de que sean atendidas de manera rápida, adecuada, eficaz y eficiente.

Artículo 49. ...

...

Es obligación de los concesionarios y permisionarios proporcionar expresamente información, orientación, consejos y explicaciones accesibles, oportunas, adecuadas y suficientes al pasajero, sobre todas las obligaciones y derechos a que se someten por el uso del servicio; en relación a tiempos, calidad, cantidad, modalidades y exigencias contemplados en el contrato de servicio de transporte aéreo, para evitar inconvenientes al pasajero, y brindarle seguridad, comodidad y tranquilidad.

En el caso de que alguna persona que se traslade a través del servicio de transporte aéreo este embarazada o viaje con un infante menor de dos años, los concesionarios y permisionarios tienen la obligación de garantizar la seguridad y comodidad de estos.

Artículo 50. En servicios de transporte aéreo nacional, los pasajeros tendrán derecho a transportar veinticinco kilogramos de equipaje sin cargo alguno, cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, el volumen y número de piezas del equipaje se establecerá en las normas oficiales mexicanas y disposiciones administrativas que al efecto expida la Secretaría. Los pasajeros con alguna discapacidad o movilidad limitada tendrán derecho a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los tratados.

El pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, siempre que por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

pasajeros, de conformidad con las normas oficiales mexicanas y las disposiciones correspondientes.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. El Ejecutivo federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 120 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en coordinación con las secretarías de estado y demás instituciones facultadas para tal efecto, deberán formular las Normas Oficiales Mexicanas relativas al contenido del presente decreto.

25. La diputada García Soberanes manifiesta en la exposición de motivos, entre otros, los siguientes:

- Una queja constante lo es, según estadísticas proporcionadas públicamente por la Procuraduría Federal del Consumidor, **la sobreventa de boletos de pasajero para un vuelo** (también llamada “overbooking” u “overselling”), al igual que la negativa de las diversas aerolíneas a devolver en su totalidad el valor del viaje o a pagar los gastos realizados por el cliente en razón de los inconvenientes causados por retrasos imputables a las empresas; por ejemplo, a que se les cubra alimentos y hospedaje a los consumidores.
- La sobreventa de pasaje, consiste en una práctica ventajosa, violatoria de derechos humanos y de toda norma de contratación comercial, mediante la cual las empresas de aeronavegación, venden dos y hasta tres veces la capacidad de pasajeros que pueden ir sentados en una aeronave, con la finalidad de asegurar que todos y cada uno de sus vuelos vayan cubiertos y así bajar sus costos, al no existir asientos vacíos en vuelos cuyos horarios no son populares.
- ... si se permite que las aerolíneas fijen el precio del pasaje, a cambio de que, entre otros, tomen en consideración la seguridad y calidad del servicio a prestar, resulta contrario a dichos propósitos, que se les permita la sobreventa; ya que tal práctica incide directamente en la seguridad y deviene en un decrecimiento de la calidad del servicio ofrecido, puesto



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

que no se cumpliría en sus términos al no viajar ni en el horario ofrecido ni en avión matriculado.

- Por desgracia, se insiste, tal y como se encuentra redactada actualmente la Ordenanza [el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil], no se garantiza al consumidor o cliente, que el servicio le será prestado en los términos contratados, ya que la propia ley permite una sobreventa del boletaje, puesto que sanciona levemente a los concesionarios en detrimento del comprador.
- Esta reforma, pone en un plano de igualdad a las partes contratantes. Por una parte, el comprador se encuentra obligado a pagar el precio que fue determinado por el concesionario y por la otra, el permisionario se encuentra obligado a prestar el servicio en la forma en que lo ofertó.
- Además, como toda norma perfecta, establece diversas sanciones en caso de incumplimiento. De igual forma, persigue consolidar y robustecer las que ya han sido presentadas en similar sentido.

26. Con base en lo anterior, la diputada García Soberanes propone el siguiente proyecto de Decreto:

Decreto que modifica el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo Único. Se modifica el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil cuyo contenido queda de la siguiente manera:

Artículo 52. Cuando se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario cuya consecuencia sea la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I a III...

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario además deberá cubrir, una indemnización al pasajero afectado que no podrá ser inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

El concesionario o permisionario, sólo podrá expedir o vender boletos en la misma cantidad que la ocupación máxima disponible de pasaje de la aeronave propuesta al momento de la contratación.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

El incumplimiento a cualquiera de los supuestos previstos en el presente artículo, trae como consecuencia, la pérdida de la concesión o permiso.

Artículo Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

27. En la exposición de motivos de la iniciativa que adiciona el artículo 17 de la Ley de aviación civil, la diputada Mirza Flores Gómez, argumenta, entre otros aspectos lo siguiente:

- Que en los términos del artículo 24, fracciones I a III, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Profeco tiene como atribuciones representar individualmente o en grupo los intereses de los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan
- La legisladora cita la Tesis Aislada XCVII/2015 y sostiene que la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ratificó que el derecho de protección al consumidor es un derecho humano y de acuerdo a una interpretación pro persona, en la revisión del amparo número 4241/2013, determinó que en efecto, la Profeco cuenta con legitimación activa para acudir a los órganos jurisdiccionales en defensa de los derechos de los consumidores, coincidiendo con los argumentos presentados por esta instancia.
- La legisladora hace referencia a la reunión de trabajo sostenida con la Procuraduría Federal del Consumidor con el objeto de fortalecer los derechos de los usuarios del transporte aéreo, en la cual la instancia manifestó su preocupación ante la laguna legal respecto de la legitimación activa de la Profeco para acudir a instancias jurisdiccionales y promover acciones diferentes a la reparación del daño por la vía civil para defender los intereses de los consumidores.
- Que presenta la iniciativa con el objeto de otorgar de forma expresa y precisa las facultades necesarias a la Procuraduría Federal del Consumidor para que esté legitimada para promover todas aquellas acciones que sean necesarias para proteger los intereses y derechos de los pasajeros de avión, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 28 Constitucional y adecuando la tesis emitida por la Primera Sala de la Suprema Corte de



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Justicia de la Nación al caso concreto: la defensa y protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo.

28. Con base en la exposición de motivos la diputada Flores Gómez propone el siguiente proyecto de decreto:

Único. Se **adiciona** un último párrafo el artículo 17 de la Ley de Aviación Civil, para quedar de como sigue:

Artículo 17. En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros.

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio.

La Procuraduría Federal del Consumidor difundirá, garantizará y protegerá los derechos de los pasajeros de avión. Cuando se realicen actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos individuales o colectivos de los usuarios, la Procuraduría está legitimada y podrá interponer cualquier acción, recurso, trámite o gestión que proceda ante las autoridades jurisdiccionales y administrativas y ante los concesionarios o permisionarios, incluyendo las acciones colectivas de conformidad con lo dispuesto en el libro quinto del Código Civil.

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

29. En la presentación de su iniciativa con expediente 5965, la diputada expone, entre otros, los siguientes aspectos:



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- Que Cuando los consumidores exigen calidad más que cantidad se necesita un respaldo institucional que el Estado debe otorgar por medio de leyes e instituciones que protejan al ciudadano y sus intereses y derechos en su particularidad de consumidor.
- Que uno de los casos que motiva la iniciativa, deriva de los hechos que acontecen día a día en los aeropuertos de México y que resulta en menoscabo de los derechos de los usuarios. La diputada se refiere a que cuando se adquiere un boleto que da derecho al servicio de transportación aérea, el precio final del boleto está compuesto del precio por el servicio en sí mismo, más los impuestos y cargos extra. Por ejemplo, al precio base se le debe de sumar 16 por ciento correspondiente al IVA, así como la TUA (Tarifa de Uso de Aeropuerto), siendo ésta última, materia de la presente iniciativa.
- Que al momento de pagar el boleto también se paga la TUA. Si por alguna razón el pasajero no abordara el vuelo –previamente pagado– la lógica indica que tiene el derecho a que se le reintegre la TUA y el IVA causado por la tarifa. Por lo que el consumidor debería de, en primer lugar, tener el respaldo legal e institucional para exigir que se respete el derecho a la devolución de la TUA, y en segundo lugar, tener acceso a un medio por el cual se le devuelva dicha tarifa.
- Que en busca de este respaldo, propongo que se adicione el artículo 42 Bis de la Ley de Aviación Civil a fin de que... proporcionemos a los ciudadanos de las herramientas necesarias para hacer valer sus derechos. En este orden de ideas, propongo que el artículo adicionado otorgue el derecho al pasajero a que se le reintegren todas aquellas tarifas y los impuestos causados que sean cobradas por las aerolíneas distintas a las del precio base del servicio por concepto de “abordar una aeronave y para ello, usar las instalaciones aeroportuarias”, en caso de no actualizarse el supuesto contenido en la norma.
- El artículo propuesto dispone que la devolución de las tarifas cobradas podrá hacerse a través de medios electrónicos o con la sola exhibición del boleto o billete de pasaje; dejando a salvo los demás derechos de los pasajeros –que se deriven de la Ley de Aviación Civil, su reglamento, la Ley Federal de Derechos del Consumidor, y demás ordenamientos legales o administrativos–

30. Con base en lo anterior, la diputada propone el siguiente proyecto de decreto:

Único. Se adiciona el artículo 42 Bis a la Ley de Aviación Civil.

Artículo 42 Bis. Sin perjuicio de lo dispuesto en éste y otros ordenamientos, el pasajero tendrá derecho a que se le reintegre el costo de las tarifas establecidas por Secretaría de Hacienda y Crédito Público; que le hayan sido cobradas por abordar una aeronave de transporte aéreo al público en vuelo de salida y para ello use las instalaciones del aeropuerto, cuando éste por cualquier razón no haya abordado la aeronave.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

El reintegro se hará a través de los medios electrónicos correspondientes o con la exhibición del boleto al permisionario o concesionario.

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. Se derogan todas las disposiciones legislativas y administrativas contrarias a estas disposiciones.

Tercero. Los concesionarios o permisionarios, con opinión favorable de la Procuraduría Federal del Consumidor, en un plazo no mayor a 180 días a partir de la entrada en vigor del presente decreto, deberán habilitar en sus sitios de internet el procedimiento de devolución de tarifas

31. En la exposición de motivos de su iniciativa, el diputado Jorge López Martín señala, entre otros aspectos, lo siguiente:

- Que la iniciativa tiene como objetivo brindar seguridad física y económica a los pasajeros de las compañías aéreas, proteger los derechos que los usuarios adquieren al comprar un boleto de avión, asegurando así mismo que su inversión no sea trastocada por políticas injustas de las aerolíneas.
- Que la sobreventa (overselling, overbooking) consiste en la práctica por parte de las empresas de aeronavegación, de vender dos veces un porcentaje del pasaje con el fin de asegurarse una ganancia, evitando asientos vacíos en los vuelos, y alegando que un elevado número de usuarios reservan vuelos que finalmente no toman.
- Que la ley respalda que el usuario una vez adquiriendo su boleto para el traslado aéreo pueda contar con el servicio íntegro; a pesar de esto, la PROFECO con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores, asesora constantemente a los usuarios sobre todo en épocas vacacionales acerca de las obligaciones que las aerolíneas tienen cuando se presenta una situación de sobreventa de boletos.
- Que la ley vigente no resuelve la inquietud de los pasajeros para proteger las garantías que cuentan al comprar un boleto de avión en determinada fecha y hora, en beneficio de las ganancias de las compañías aéreas.
- Que la reforma que se presenta pretende ir más allá asegurando la compra del usuario en su boleto de avión y obligando a las compañías que prestan el servicio evitar la sobreventa en



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

perjuicio de los consumidores, acto que es fraudulento porque se obtiene lucro indebido a costa del pasajero.

- Que, asimismo, la iniciativa prevé adicionar una atribución a la Secretaría para que se cuente con una estadística básica completa y que sea pública en términos de aeronáutica y aviación que dé certeza de las condiciones en las que los pasajeros y los usuarios se transportan por medio aéreo en el país. El acceso a la información no es sólo un derecho que los usuarios tienen sino también una herramienta de transparencia de la gestión estatal.
- Que es imperioso establecer esta facultad por vía normativa que permita tener los suficientes insumos para establecer nuevas propuestas en materia de aviación civil y se amplíe el derecho a la información para los ciudadanos.

32. Con base en lo anterior, el diputado López Martín, propone el siguiente proyecto de decreto:

Artículo Único: Se adiciona el artículo 52 Bis y se adiciona un párrafo al artículo 84, de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 52 Bis: En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.

Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Artículo 84. ...

...

...

...

...

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a de manera semestral a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes,



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría publicará y dará seguimiento a la información presentada, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales

Transitorios

Primero: El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

III. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

1. La Comisión de Transportes con fundamento en el artículo 81, numeral 2, del Reglamento de la Cámara de Diputados considera pertinente atender en el presente dictamen las 16 iniciativas mencionadas debido a que refieren el mismo tema en estudio.
2. La comisión coincide con los diputados proponentes acerca de que la Ley de Aviación Civil vigente no reconoce los derechos a los cuales los pasajeros deben tener acceso, al ser una de las dos partes del contrato de transporte de pasajeros. La ley vigente tampoco contempla las compensaciones para los pasajeros, en el caso de que el prestador del servicio del transporte aéreo público no cumpla con los términos establecidos en el contrato, cuando el incumplimiento se deba a alguna causa imputable al mismo prestador.
3. A pesar de que el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil establece los derechos de los pasajeros del servicio al público del transporte aéreo, se considera, por una parte, que al pertenecer a la categoría de “derechos”, éstos deben ser elevados al rango de la Ley y no estar contenidos en el cuerpo de un reglamento. Por otra parte, se estima que lo señalado en el artículo 38 resulta al día de hoy insuficiente, dado el avance y evolución que ha tenido la industria aérea de transporte de pasajeros en México, en los últimos años,



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

tal como lo indican las mismas iniciativas. En este sentido, resulta necesario modificar la Ley de Aviación Civil, con los propósitos de brindar certeza jurídica a los pasajeros y de actualizar el marco legal mexicano conforme a las mejores prácticas internacionales y a los instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano hace parte.

4. En primer lugar esta dictaminadora considera conveniente agregar a la Ley de Aviación Civil la definición de “pasajero”. Lo anterior permitirá dar claridad al término constantemente utilizado en la Ley y dará lugar a la homologación de este término, por parte de los prestadores del servicio de transporte aéreo público, en el contrato de la prestación del servicio. Cabe señalar que actualmente las aerolíneas en el país manejan distintas definiciones del pasajero o usuario, lo que se presta a considerables diferencias en el cumplimiento del contrato del servicio.

Por tal motivo, resulta procedente agregar en el artículo 2 de la Ley una fracción VIII Bis (a efecto de respetar el orden alfabético) para establecer la definición del “pasajero” como la “persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá ésta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo”.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

5. Adicionalmente, se estima necesario agregar en el mismo artículo 2 de la Ley, la definición de *boleto* entendida como “documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.” Lo anterior se realiza teniendo en cuenta lo ya señalado en el artículo 49 de la ley (que indica que “el contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto”) y debido a que las iniciativas contemplan el establecimiento de compensaciones e indemnizaciones en relación al monto del boleto.

No se omite señalar que el mismo artículo 49 vigente establece que el formato del boleto (es decir, del contrato) debe estar sujeto a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente. Al respecto, esta Comisión advierte que dentro del Programa Nacional de Normalización 2016 –publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril del mismo año–, se tiene contemplado el Proyecto de Norma Oficial *Prácticas Comerciales- Elementos de información en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros*, el cual tiene entre sus objetivos el de establecer “los elementos de información que deben contener los documentos que se utilicen para formalizar la prestación de estos servicios dentro de la República Mexicana”. Sin embargo, este proyecto se encontraba programado



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

dentro de la Sección I.B.2 como parte de “Temas a ser iniciados y desarrollados como normas”, “Temas reprogramados”, “que no han sido publicados.” Para el del Programa Nacional de Normalización 2017, publicado en el DOF en febrero de ese año, el proyecto de norma pasó a la sección “Proyectos y temas a ser cancelados”, aún y cuando la Ley obliga a la SCT a emitir una norma. Esta condición de ausencia de la normatividad respectiva, refuerza la consideración de la Comisión de definir al “boleto” en el cuerpo de la ley, el cual brindará sustento legal a la normatividad que está en proceso de ser elaborada.

6. Si bien las iniciativas proponen la modificación de distintos artículos para establecer el catálogo de derechos de los pasajeros, los diputados de esta Comisión consideramos viable la creación de un Capítulo X Bis (que consta de 5 artículos), con el título *De los derechos y obligaciones de los pasajeros*, a efecto de establecer un apartado específico en la ley, y teniendo en cuenta la iniciativa del diputado Torres Cantú. De esta manera, el establecimiento de los derechos de los pasajeros en este ordenamiento implicaría los términos mínimos que está obligado a cumplir el prestador del servicio y que deben ser irrenunciables para el pasajero.

De reformarse o agregarse otro artículo, como el 18 bis o el 17 (según se propone en dos de las iniciativas), se generaría una inconsistencia en el orden original de la legislación. Lo



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

anterior, debido a que se insertarían en el capítulo IV, referente al servicio del transporte aéreo en general, el cual incluye, entre otros, al transporte de pasajeros, al de carga o al de correo.

7. La relación entre la aerolínea y el pasajero inicia con la adquisición del boleto del servicio. Por lo tanto, resulta importante que la parte que pagará por el mismo tenga la información completa desde el inicio de la transacción, acerca del precio total del servicio a adquirir. Los legisladores que dictaminamos tenemos en cuenta que al día de hoy buena parte de este tipo de transacciones las realiza directamente el interesado a través de internet y que a fin de que tenga certeza al momento de la compra, el precio final a pagar debe aparecer desde el principio, incluyendo los impuestos a los que haya lugar.

A esta obligación de mostrar el precio del boleto debe acompañarla la prohibición para las aerolíneas a realizar cargos adicionales por acciones inherentes al servicio prestado, tales como el orden de abordaje o la selección de asientos. Con base en lo anterior, los integrantes de la Comisión de Transportes consideramos que es de aprobarse la obligación, por parte de los prestadores del servicio, a mostrar el precio total del boleto, incluyendo impuestos, y la prohibición al cobro de servicios adicionales que sean inherentes al servicio y que de algún modo puedan condicionar el transporte del pasajero.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

8. Esta dictaminadora estima procedente garantizar el servicio público del transporte aéreo para personas con discapacidad, a través del establecimiento obligatorio, por parte de los prestadores del servicio, de mecanismos específicos que permitan el acceso al servicio a personas con discapacidad y de la prohibición del cobro de cargos adicionales para permitir su abordaje. De esta manera, se estará tomando una medida pública que prevenga la discriminación por parte de las aerolíneas. Esta modificación, a su vez, adecuaría la Ley de Aviación a lo establecido en la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad y con tratados internacionales como la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En este sentido, con el fin de preservar la coherencia de la organización del articulado de la ley, se considera necesario derogar el contenido del actual Artículo 50 para trasladarlo como un Artículo 94 (dentro del nuevo capítulo que este proyecto de decreto crea), pues en él se reconoce el derecho de los pasajeros con alguna discapacidad a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis o cualquier otro instrumento del que el pasajero haga uso.

Esta dictaminadora reconoce la propuesta de la diputada Ortega Pacheco de establecer como derecho el “ser tratado con respeto y no ser objeto de discriminación por origen étnico



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

o nacional, el género, la edad”, etcétera. No obstante, no considera pertinente agregarla al texto del proyecto de decreto dado que lo propuesto por la legisladora se encuentra ya plasmado en el último párrafo del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el cual se lee: “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”.

9. Esta dictaminadora reconoce que, al día de hoy, algunas líneas aéreas llevan a cabo la práctica de cancelar un vuelo de regreso o de conexión cuando el pasajero no se presentó en el primer vuelo o en alguno de los trayectos individuales del viaje total. Reconoce, igualmente, que esta práctica se lleva a cabo porque no existe disposición vigente que la prohíba o la regule, pero no por ello es justificable.

Para esta dictaminadora a la compra de un boleto del transporte aéreo corresponde el derecho del pasajero a que le sea respetado el servicio adquirido. Lo anterior se relaciona especialmente con los “vuelos redondos” o con conexión. Por lo tanto, se coincide con que el pasajero tiene el derecho de utilizar cualquier trayecto particular, del total de trayectos



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

que comprenda el viaje comprado, aún y cuando no haga uso de alguno de los trayectos particulares. Asimismo, concuerda y valora lo señalado en la *exposición de motivos* de la iniciativa del diputado Rodríguez Dávila cuando advierte que la garantía de este derecho representa la prohibición a la posibilidad de la aerolínea de lucrar dos veces en relación al mismo boleto. No obstante, se establece en el proyecto del decreto que el pasajero deberá informar a la aerolínea, en un lapso de 24 horas a partir de la hora de salida del trayecto no utilizado, que usará el o los trayectos siguientes.

También se estima necesario reconocer el derecho del pasajero a solicitar la devolución del monto del precio del boleto, en caso de que decida no efectuar el viaje. Este supuesto será posible siempre y cuando el pasajero lo haga del conocimiento de la aerolínea dentro de las 24 horas posteriores a la compra del boleto. Lo anterior, con el propósito de permitir a los permisionarios o concesionarios tiempo suficiente para vender de nueva cuenta los asientos que hayan sido cancelados en estos términos.

10. Los retrasos de los vuelos del transporte público pueden deberse a las condiciones meteorológicas (u otra causa de fuerza mayor), a causas imputables a la aerolínea o bien, a casusas responsabilidad de la administración aeroportuaria. Esta dictaminadora estima procedente legislar a efecto de reconocer el derecho del pasajero a recibir una



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

indemnización en caso de retrasos, cuya causa sea imputable al prestador del servicio de transporte, dado que implica un incumplimiento en el contrato suscrito por ambas partes. Supuesto que tampoco se encuentra regulado en la legislación vigente. Se reconoce, asimismo, que una modificación a la ley en este sentido se ajustaría –tal como lo señala la diputada Ortega Pacheco– a lo estipulado por el artículo 92 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que señala: “Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley”. Sin embargo, por tratarse el del transporte aéreo de pasajeros de un servicio público, se considera necesario una regulación específica.

Las iniciativas turnadas a esta Comisión de Transportes, abordadas por este dictamen, buscan regular las indemnizaciones de los pasajeros, en caso de retraso por responsabilidad de la aerolínea, de distintos modos. Señalamos dos ejemplos: la diputada Ivonne Aracelly Ortega Pacheco propone agrupar en una misma fracción del catálogo de derechos los supuestos de “denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelo”, para los cuales la aerolínea debe ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible, servicio de comunicación, alimentos, alojamiento de hotel y, para este último, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto. Igualmente, propone adicionar un Artículo 52 Bis a efecto de



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

establecer que la aerolínea debe reintegrar de forma inmediata el precio del boleto al pasajero, ofrecerle transporte sustituto en el primer vuelo disponible o bien transportarlo en fecha posterior que convenga al mismo pasajero. Por último, busca que, en caso de que el pasajero no acepte el transporte sustituto, la aerolínea le otorgue una indemnización “que no será menor al cien por ciento”.

La propuesta del diputado Juan Manuel Cavazos Balderas, en relación a la regulación de las compensaciones en caso de retrasos imputables a las aerolíneas considera asimismo añadir a la ley un artículo 52 Bis, en los siguientes términos:

Artículo 52 Bis.

Cuando acontezca un retraso imputable a la aerolínea, incurra de nuevo en la sobreventa de boletos o se cancele con anticipación el boleto, deberá:

I. Subsananar al cliente con el 20 por ciento del costo del boleto pagado por cada 30 minutos de retraso. Los próximos 30 minutos reembolsará el 50 por ciento. Acumulados ciento veinte minutos el viaje será gratuito.

II. Se sancionará con 30 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando, una vez cerrada la puerta de la aeronave, se deje al cliente esperando en su interior por más de 30 minutos.

III. Se sancionará con el equivalente a 60 Unidades de Medidas y Actualización (UMA) cuando se incurra de nuevo en la sobreventa de boletos.

IV. Se devolverá al cliente en su totalidad el importe del boleto, cuando cancele con una anticipación de seis horas como mínimo, sin cargo alguno



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Teniendo en cuenta la intención y el interés de los legisladores proponentes respecto de las compensaciones hacia los pasajeros, en caso de retrasos de los vuelos, esta Comisión estima necesario regularlas, considerando siempre la proporcionalidad de las mismas y las prácticas internacionales. Con base en lo anterior, proponemos estipular en el proyecto de decreto los tipos de compensación, de acuerdo al tiempo de retraso que presenten los vuelos, para que se asignen como a continuación se señala:

- Mayor a una hora y menor a cuatro: de acuerdo a las políticas de compensación que cada aerolínea estipule. Dichas políticas, que serán públicas, deberán ser registradas ante la SCT y la PROFECO semestralmente.
- Mayor a cuatro horas: el pasajero será indemnizado en los términos de una cancelación de vuelo.

11. En un sentido similar, esta dictaminadora estima necesario establecer compensaciones para cancelaciones de vuelos que ocurran por causas imputables a los concesionarios o permisionario, distinguiendo esta práctica de los retrasos y la sobreventa. Por este motivo considera pertinente establecer que en caso de cancelación que el pasajero sea compensado con el 25% del valor del boleto. Adicionalmente deberá poner a elección del pasajero: la reintegración del boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

ofrecerle transporte sustituto (y acceso a llamadas y hospedaje en caso de que se requiera) o bien transporte en fecha posterior, convenida por ambas partes.

12. Otra de las prácticas que causa inconformidad en los pasajeros es la de la sobreventa de boletos. Esta situación puede verse reflejada en la mayor parte de iniciativas que aquí se dictaminan, ya que algunas de ellas proponen prohibirla y otras establecer sanciones y/o compensaciones en caso de que el prestador del servicio incurra en esta práctica.

Como bien señalan los diputados proponentes, la sobreventa se encuentra regulada en el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil vigente. En este artículo se señala:

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

- I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;
- II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o
- III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

En los casos de las fracciones I y III anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

Como puede observarse, la legislación contempla para la sobreventa o la cancelación (por causas imputable a las aerolíneas) la reintegración del precio del boleto, el ofrecimiento de transporte sustituto (más servicios de comunicación, refrigerio y alojamiento en hotel) o el transporte en una fecha posterior. Asimismo, obliga al concesionario o permisionario a cubrir una compensación del 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

Los legisladores que integramos la Comisión de Transportes consideramos que no es procedente modificar la Legislación vigente para prohibir la sobreventa. En primer lugar, porque la Ley de Aviación Civil ya contempla distintas formas de compensar al pasajero que no hayan logrado embarcar como consecuencia de la sobreventa. En segundo lugar, porque la de la sobreventa es una práctica generalizada a nivel internacional. De prohibirla en el país, dejaría en franca desventaja competitiva a las aerolíneas que aquí operen, en comparación con otras partes del mundo, y representaría un incremento en los precios de los boletos. De acuerdo con datos de la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA, por sus siglas en inglés) y la Cámara Nacional de Aerotransportes (Canaero), la práctica de la sobreventa afecta anualmente a tan solo 0.10% de los pasajeros transportados a nivel mundial y al 0.20 %, a nivel nacional. Estas cifras deben compararse con el 10% de



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

los pasajeros realiza cambios a su itinerario, a nivel internacional, y en el caso nacional 7.94% realiza cambios a sus itinerarios y 4.71% no se presenta a su vuelo.

No obstante, esta Comisión considera necesario modificar el artículo 52 de la Ley con el fin de eliminar de este ordenamiento el supuesto de la cancelación del vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario. Esta modificación tiene el propósito de determinar de forma separada indemnizaciones a favor del pasajero, que sean específicas para los casos de cancelación de los vuelos. Tales indemnizaciones se establecerán dentro de las adiciones contenidas en el nuevo capítulo y así reconocerlas como uno más de los derechos de los pasajeros.

De este modo, con la modificación que esta Comisión considera necesaria para armonizar la legislación con la iniciativa, el artículo-52 quedará de la siguiente manera:

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave ~~o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario~~, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

...

...

...

...



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Asimismo, esta dictaminadora considera pertinente agregar un Artículo 52 Bis, en el cual se determine que, en caso de sobreventa, los prestadores de servicio deban solicitar voluntarios que renuncien al embarque (a cambio de otros beneficios) y se establezca un criterio en la prioridad de abordaje, para estos casos.

13. Una reforma que busque reconocer los derechos de los pasajeros debe necesariamente garantizar que los pasajeros puedan contar con información suficiente sobre aspectos de calidad y eficiencia, con el propósito de tener elementos que le permitan comparar opciones y tomar una decisión al momento de contratar el servicio. En este sentido, esta dictaminadora considera oportuno establecer en la LAC la obligación, por parte de las aerolíneas, de proporcionar información a la SCT (estadísticas, índices de reclamaciones, reportes etc.). Adicionalmente, esta información deberá ser publicada por la SCT, conforme a la normatividad nacional de transparencia y protección de datos personales.

14. Para hacer efectivos los derechos de los pasajeros, quienes dictaminados consideramos procedente establecer sanciones a los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo de pasajeros que infrinjan los derechos que el proyecto de decreto que aquí se presenta busca reconocer. Para lo anterior, se adicionan tres fracciones al artículo 87 de la LAC.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

15. Asimismo, se estima viable definir como un derecho que el pasajero pueda viajar con hasta 25 kilogramos de equipaje, como actualmente lo contempla el reglamento de la LAC y permitir a los permisionarios o concesionarios el cobro de equipaje extra. Adicionalmente, considera oportuno establecer el peso (10 kilogramos) y las medidas del equipaje de mano que puede llevar consigo un pasajero, de acuerdo a los estándares determinados por la IATA y las prácticas de varias de las líneas aéreas. De esta manera se homologarían las prácticas de los vuelos nacionales y se prevendría la determinación discrecional de medidas y cobros por equipaje de mano, por parte de cada aerolínea.

16. Es importante señalar que esta dictaminadora considera necesario añadir al proyecto de decreto la facultad de la SCT de poder establecer convenios con la Procuraduría Federal del Consumidor para coordinar tareas de supervisión y de protección de los derechos de los pasajeros. Lo anterior, debido a que la PROFECO es una institución que en los hechos ha llevado durante años la labor de la protección de los usuarios de las líneas aéreas y, por tanto, cuenta con una amplia experiencia en el ramo. De este modo, se aprovecharían de mejor manera los recursos humanos y materiales de ambas dependencias.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

17. Esta Comisión considera que el ente apropiado para darle seguimiento a la promoción, protección y vigilancia de los derechos del pasajero, es la Procuraduría Federal del Consumidor, en virtud de que dicho organismo público ya se encuentra consolidado como institución garante de los derechos del consumidor, tal como lo señala la diputada Mirza Flores Gómez.

De acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Procuraduría está facultada para regular la relación entre consumidores y proveedores en la adquisición de cualquier tipo de bienes, productos o servicios. Las únicas excepciones se encuentran previstas en el artículo 5º la propia Ley, y se trata de los servicios profesionales que no sean de carácter mercantil, de los servicios que presten las sociedades de información crediticia y de aquellos servicios prestados por instituciones y organizaciones regulados por las leyes financieras.

Por otra parte, no existiría ningún conflicto de atribuciones entre la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Procuraduría, dependencia de la Secretaría de Economía. De acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, entre las facultades de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes respecto al servicio público de transporte aéreo, se encuentran únicamente las de regular y vigilar el



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

funcionamiento y operación de sus concesionarios o permisionarios. El único ámbito que podrá vigilar y sancionar la Procuraduría es la relación de los concesionarios o permisionarios con sus pasajeros, entendiéndolos como consumidores de un servicio específico.

Con la reforma que este dictamen propone, las sanciones a los prestadores del servicio público de transporte aéreo funcionarían de manera análoga a como actualmente opera el sector de telecomunicaciones y radiodifusión. En su artículo 297, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión estipula que las infracciones cometidas a los derechos de los usuarios de dichos servicios serán sancionadas por la Procuraduría, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor, dejando al Instituto Federal de Telecomunicaciones la vigilancia del funcionamiento y operación del sector en aspectos de índole más técnico.

En este sentido, esta Comisión de Transportes adicionar dos artículos: un artículo 42 Bis, dentro del capítulo *De las tarifas*, a efecto de garantizar el respeto a las tarifas; y un artículo 96 en el que se establece que las infracciones a los derechos de los pasajeros serán sancionadas por la PROFECO, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

18. Esta dictaminadora considera que no es de aprobarse la propuesta de modificación a la Ley de Aeropuertos, en materia de designación de horarios de aterrizaje y despegue, por los siguientes motivos:

- a. Los nuevos aspectos que propone adicionar, sobre los cuales puede emitir recomendaciones el comité de operación y horarios, se encuentran contemplados en fracción III del artículo 62 de la Ley Vigente, el cual señala de forma general: “la **asignación de horarios de operación**, áreas, posiciones de contacto y remotas, itinerarios y de espacios **dentro del aeropuerto**, de acuerdo a los criterios establecidos”.
- b. En relación al artículo 63, la propuesta de modificación es poco clara y puede dar lugar a ambigüedades en la legislación. Sobre todo, porque contradiría a las fracciones XIII, XIV y XV del artículo 12 de la Ley Federal de Competencia Económica (que la misma iniciativa cita), las cuales establecen que la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) podrá emitir opiniones cuando lo “considere pertinente o a petición del Ejecutivo Federal, o por conducto de la Secretaría, o de alguna de las Cámaras del Congreso de la Unión”. Fijar una obligación bianual, como sugieren los proponentes, además de producir una antinomia entre ambas leyes, podría limitar el margen de emitir opiniones de la Cofece cuando lo considere pertinente.

Por las consideraciones expuestas y fundamentado en la fracción II de artículo 71 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los artículos 39 y 45 párrafo sexto, inciso f) de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y los Artículos 81, 82, 84 y 85 del Reglamento de la Cámara de Diputados, los Diputados



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

integrantes de la Comisión de Transportes, sometemos a consideración del Pleno de esta

Honorable Asamblea el siguiente proyecto de:



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

ÚNICO.- Se reforman: el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87, todos de la Ley de Aviación Civil para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I. a IV....

IV Bis. Boleto: documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo tarifas, impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

V. a VIII....

VIII Bis. Pasajero: persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.

VIII Ter. Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

IX. a XVIII..

Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:

- I. Debe apegarse a los términos derivados de la concesión o permiso y contener explícitamente las reglas de aplicación, o condiciones y restricciones que comprende la oferta, así como la vigencia de las mismas, y
- II. La información y publicidad relacionada con las tarifas deberán ser exactas, veraces, comprobables y claras, que no induzca al error o confusión al pasajero por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenten.

Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

La violación a este artículo se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Capítulo X Bis De los derechos y las obligaciones de los pasajeros

Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con cuando menos los siguientes derechos del pasajero:

- I. Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por los concesionarios o permisionarios. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis 1 de la presente ley. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir el abordaje de personas con discapacidad.
- II. El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondiente. Únicamente en este caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.
- III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

La Secretaría supervisará que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

- IV. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular, es decir, el concesionario o permisionario no podrá negarle el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario o permisionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.
- V. En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:
- a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado, alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

- b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

- VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:
- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
 - b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
 - c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

- VII. Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.
- VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.
- IX. Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al pasajero un pago adicional.

El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Además, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros. El permisionario o concesionario podrá solicitar al pasajero un pago por peso y dimensiones adicionales del equipaje de mano, pero no podrá realizar cobros por pesos y dimensiones menores a los establecidos en este párrafo.

Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.

- X. El pasajero tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. Los permisionarios y concesionarios deberán informar al pasajero, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como los derechos de los pasajeros.

El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en la presente Ley dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

compensaciones mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en la presente ley será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno. En ningún caso, será posible el perdón, condonación o cualquier figura que implique el no pago de las indemnizaciones, compensaciones o sanciones establecidas en la presente Ley.

En caso de que el pasajero decida viajar sin equipaje, el concesionario o permisionario podrá ofertar una tarifa preferencial en beneficio del pasajero.

Artículo 47 Bis 1. Los pasajeros con alguna discapacidad tendrán derecho a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los Tratados.

Los permisionarios o concesionarios deberán informar las medidas de seguridad operacional de forma clara y precisa como parte de los términos y condiciones del contrato.

Artículo 47 Bis 2. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.

El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.

En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Secretaría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis 3 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Artículo 47 Bis 3. La Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, sancionará las infracciones a los derechos de los pasajeros, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 47 Bis 4. Los pasajeros deberán:

- I. Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto;
- II. Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto;
- III. Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes;
- IV. Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto, y
- V. Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.

Artículo 49. ...

El contrato, que se perfecciona con la compra del boleto, deberá constar en un billete de pasaje, el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos. Su formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

La interpretación del contrato se sujetará a lo previsto en la presente Ley, al reglamento, la Ley Federal de Protección al Consumidor, las normas oficiales mexicanas y las circulares obligatorias aplicables.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, impuestos incluidos.

El permisionario o concesionario podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra. Sin embargo, no podrá realizar cargos que pretendan condicionar la compra del boleto a la contratación obligatoria de servicios adicionales.

Artículo 50. El transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros será efectuado por el concesionario o permisionario observando en todo momento un trato humanitario. Se entenderá como trato humanitario el conjunto de medidas que buscan disminuir la tensión, el sufrimiento, el dolor y la producción de traumatismos durante la movilización de los animales.

Las características de los mecanismos para el transporte de animales, así como los procedimientos para su realización, serán fijadas por el reglamento y la norma oficial mexicana correspondiente.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. a III. ...

...

Artículo 52 Bis. En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Artículo 62. ...

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta **ochenta Unidades de Medida y Actualización**. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de **ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización**.

Artículo 84. ...

...
...
...
...

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a entregar mensualmente a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría dará seguimiento a la información presentada y la publicará trimestralmente, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Artículo 87. ...

I. a X. ...



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

- XI. No proporcionar la información que le solicite la Secretaría, en los plazos fijados por ésta, multa de trescientos a tres mil **Unidades de Medida y Actualización**;
- XII. No sujetarse a los itinerarios, frecuencias de vuelo y horarios autorizados, multa de doscientos a un mil **Unidades de Medida y Actualización**;
- XIII. Incumplir con lo señalado en el artículo 49 de la presente Ley, multa de tres mil a cinco mil **Unidades de Medida y Actualización**, y
- XIV. No entregar mensualmente a la Secretaría la información señalada en el artículo 84, multa de tres mil a cinco mil **Unidades de Medida y Actualización**.

Transitorios

Primero.- El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para elaborar las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados y adicionados.

Cuarto.- Los permisionarios y concesionarios del servicio de transporte aéreo comercial en un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, adecuarán sus procedimientos con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas el mismo.

Quinto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, sin modificación al presupuesto del año corriente, y en coordinación con los concesionarios y permisionarios, deberá realizar acciones de difusión a través de campañas de publicidad, para dar a conocer los alcances del presente Decreto.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

Sexto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes deberá implementar, en un plazo de hasta 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, un mecanismo público, eficaz y expedito que, en caso de que la salida de un vuelo se retrase o cancele, permita al pasajero conocer las causas y determine si es responsable de ellas el concesionario o permisionario.

Séptimo.- Los permisionarios o concesionarios deberán registrar las políticas de compensación señaladas en la fracción V, inciso a), del artículo 47 Bis, en un plazo de hasta 90 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO DE SAN LÁZARO, CIUDAD DE MÉXICO, A LOS 21 DIAS DEL MES DE MARZO DE 2017.



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DÉCIMA SEPTIMA REUNIÓN ORDINARIA 21 DE MARZO DE 2017.

NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
 DIP. ALFREDO JAVIER RODRÍGUEZ DÁVILA			
PRESIDENTE GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
 DIP. JOSÉ LUIS OROZCO SÁNCHEZ ALDANA			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. JOSÉ LORENZO RIVERA SOSA			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. FRANCISCO LAURO ROJAS SAN ROMÁN			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. DANIEL TORRES CANTÚ			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. LILLIAN ZEPAHUA GARCÍA			
SECRETARIA GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. JORGE LÓPEZ MARTÍN			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
 DIP. ARTURO SANTANA ALFARO			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRD.			
 DIP. JUAN MANUEL CELIS AGUIRRE			
SECRETARIA GRUPO PARLAMENTARIO PVEM.			
 DIP. CONCEPCIÓN VILLA GONZÁLEZ			
SECRETARIA GRUPO PARLAMENTARIO MORENA.			



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DÉCIMA SEPTIMA REUNIÓN ORDINARIA 21 DE MARZO DE 2017.

NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
 DIP. JONADAB MARTÍNEZ GARCÍA	<i>[Handwritten signature]</i>		
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO MC.			
 DIP. CYNTHIA GISSEL GARCÍA SOBERANES			
SECRETARIA GRUPO PARLAMENTARIO PES.			
 DIP. MARÍA GUADALUPE ALCANTARA ROJAS	<i>[Handwritten signature]</i>		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. HÉCTOR JAVIER ÁLVAREZ ORTIZ	<i>[Handwritten signature]</i>		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. TANIA VICTORIA ARGUIJO HERRERA	<i>[Handwritten signature]</i>		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PRD.			
 DIP. JOSÉ ERANDI BERMÚDEZ MÉNDEZ	<i>[Handwritten signature]</i>		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
 DIP. OMAR NOÉ BERNARDINO VARGAS	<i>[Handwritten signature]</i> CON RESERVA		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PVEM.			
 DIP. VITALICO CÁNDIDO COHETO MARTÍNEZ	<i>[Handwritten signature]</i>		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PRK.			
 DIP. PEDRO LUIS CORONADO AYARZAGOITIA	<i>[Handwritten signature]</i>		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
 DIP. MARÍA ANTONIA CÁRDENAS MARISCAL	<i>[Handwritten signature]</i>		
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO MORENA.			



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN CON PROYECTO DE DECRETO QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE AEROLÍNEAS.

DÉCIMA SEPTIMA REUNIÓN ORDINARIA 21 DE MARZO DE 2017.

NOMBRE		A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. MARÍA CRISTINA TERESA GARCÍA BRAVO			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRD			
	DIP. PEDRO GARZA TREVIÑO			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN			
	DIP. ALEJANDRA GUTIÉRREZ CAMPOS			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN			
	DIP. ELIAS OCTAVIO IÑIGUEZ MEJÍA			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN			
	DIP. MARIO MACHUCA SÁNCHEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PVEM			
	DIP. ADRIANA DEL PILAR ORTÍZ LANZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI			
	DIP. CHRISTIAN JOAQUÍN SÁNCHEZ SÁNCHEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI			

18-04-2017

Cámara de Diputados.

DICTAMEN de la Comisión de Transportes, con proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

Aprobado en lo general y en lo particular, de los artículos no reservados, por 422 votos en pro, 0 en contra y 0 abstenciones.

Se turnó a la Cámara de Senadores para sus efectos constitucionales.

Diario de los Debates, 5 de abril de 2017.

Discusión y votación, 18 de abril de 2017.

DISCUSIÓN DEL DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTES, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

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 Transportes, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

La secretaria diputada María Eugenia Ocampo Bedolla: Dictamen de la Comisión de Transportes con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Tiene la palabra, por cinco minutos, el diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila, para fundamentar el dictamen, de conformidad con el artículo 104, numeral 1, fracción II, del Reglamento de la Cámara de Diputados.

El diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila: Con el permiso de la Mesa Directiva. Subo a esta tribuna a posicionar el dictamen de la Comisión de Transporte de esta Cámara, donde se modifica la Ley de Aviación Civil en los artículos 42, 49, 50, 52, 62 y 82 y se adiciona un Capítulo X bis, comprendiendo los artículos 47 bis al 47 bis cuatro, en los que se incluyen los derechos de pasajeros.

Primero, me gustaría hacer la aclaración que en el Poder Legislativo en ocasiones es muy complejo ver materializadas las modificaciones que hacemos desde la tribuna en la Cámara de Diputados y en la de Senadores. Esta iniciativa es una iniciativa que pronto esperemos sea ley, publicada por la Presidencia de la República, que es extremadamente medir el beneficio que tiene directo para la gente que usa el transporte aéreo en nuestro país.

Quiero aclarar también que es una iniciativa que tiene y aglutina 17 propuestas de distintos diputados de muchos grupos parlamentarios. No es el trabajo exclusivo de un solo diputado.

También quiero agradecer la intervención de los vicecoordinadores de algunos grupos parlamentarios, de la Secretaría de Economía, la de Turismo, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Profeco. Tuvimos un montón de reuniones de la Mesa Directiva, donde todos puntuales en más de diez ocasiones estuvieron presentes.

Es la primera reforma que se hace en la Ley de Aviación Civil desde su creación, desde 1993, y es la primera vez en cualquier Congreso, ya sea Cámara de Diputados o de Senadores, que se definen los derechos de los pasajeros. En la ley que se estaba modificando se hablaba más de los daños a una maleta que de lo que se habla de los derechos de los pasajeros.

También es importante aclarar que tuvimos que vencer una tentación muy grande de meternos, desde el Poder Legislativo, desde esta tribuna, en la comisión, directamente a la mecánica de libre competencia de las aerolíneas.

Creo que se venció bien, ya que hubo un análisis importante a través de la Cámara de Aviación de nuestro país, de la IATA, del Oasis y todos los organismos internacionales que nos prendieron señales de alerta, que dijeron: “Lo que hagas desde el Legislativo que interfiera directamente en la Ley de Competencia va a ser negativo, porque lo único que va a pasar es incrementar el precio de los boletos, ya que esto aplica para todas y cada una de las aerolíneas”.

Me voy a permitir enumerar 19 puntos que modifica esta iniciativa, para que todos podamos comprenderla un poquito mejor. Me voy a tardar un poco, por lo cual les pido un poquito de paciencia.

Se permite que los pasajeros con discapacidad viajen solos y puedan transportar sus artículos, como sillas de ruedas, muletas y otro tipo de accesorios sin tener un costo adicional. Hoy en día algunas te decían: “Tienes que viajar con alguien más”. Esto ya no va a pasar, una vez que esto se apruebe.

Los niños menores de dos años en todo el mundo viajan gratis. En México también viajaban gratis, pero les cobraban 700 pesos por expedir un boleto o 500 pesos por documentar la carriola. Una vez que aprobemos esto, no va a pasar más.

Se permite que todos los pasajeros puedan llevar al menos una maleta de 25 kilos y no terminar cobrándoles hasta 700 pesos adicionales porque en la publicidad no quedaba claramente especificado.

Las dimensiones de las maletas de mano que van arriba en la cabina también se especificaron, porque resulta que algunas aerolíneas cuando llegas rebajan cinco centímetros el tamaño de la maleta, ya no cabe, y también te cobran 700 pesos adicionales.

Para el caso de los vuelos redondos, perdías el boleto de ida porque no llegaste al aeropuerto y también te quitaban el boleto de regreso. Ya lo habías pagado, ¿por qué lo van a volver a vender? Eso tampoco pasará una vez que esto sea ley. Comprabas un boleto en internet o en cualquier aerolínea y al minuto siguiente te dabas cuenta que te habías equivocado en la fecha o si habían tecleado mal el nombre y en alguna de las tarifas perdías el 100 por ciento de tu boleto. Ahora no, tendrás 24 horas para cancelar tu boleto y adquirirlo en la nueva tarifa que tengas en ese momento, como es en las mejores prácticas internacionales.

Se duplican los montos de indemnización por la pérdida o daño de las maletas. Estábamos sumamente atrás con respecto a las demás y mejores prácticas internacionales; entonces, ahora es el doble, hasta 11 mil pesos te podrán pagar por perder una de tus maletas.

Las aerolíneas deberán hacer públicas sus políticas de compensación y registrarlas ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Hoy en día sólo las aerolíneas saben cuáles son sus políticas de compensación, ahora las tendrán que hacer públicas y la misma Profeco y la SCT las podrán sancionar.

En caso de demoras mayores a cuatro horas. Hoy en día te decían: el vuelo va a salir, si no te quieres ir es problema tuyo, ya perdiste el 100 por ciento de tu boleto. Hoy en día se le pagará 100 por ciento su boleto y 25 por ciento más.

Otorga mayores beneficios para aquellos pasajeros que decidan ceder su lugar en el tema de sobreventa y se defina una política para que no pase lo que acaba de pasar en un país vecino; en el tema de sobreventa, las mujeres, adultos mayores y los niños tendrán preferencia, tendrá que haber ofrecimiento de las aerolíneas para que *motu propiolas* personas que no puedan viajar por sobreventa tengan boletos adicionales y dinero y sea voluntario.

Se obliga a las aerolíneas a dar, de manera clara y exacta, los términos y condiciones del contrato con el que vuelan todos los pasajeros, la SCT y la Profeco, porque anteriormente la Profeco no tenía atribuciones para sancionar y multar a las aerolíneas, solamente lo hacía la SCT y la SCT no tenía un lugar específico ni módulos como los tiene la Profeco.

Las aerolíneas deberán notificar a los pasajeros por todos los medios a su alcance y las modificaciones a su itinerario con 24 horas antes. Hoy en día algunas aerolíneas todavía te cobran si quieres que te envíen un mensaje de SMS para avisarte que tu vuelo está cambiando, es increíble.

Las aerolíneas deberán entregar a la SCT estadísticas de retrasos, reclamos y tendrán que ser públicas para que los usuarios puedan definir si vuelan por esa aerolínea o por otra —ya voy a terminar— y se le ponen sanciones a todas las aerolíneas. En los retrasos las aerolíneas tendrán que pagar, además de las políticas públicas que tendrán que registrar ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, hasta un 7.5 por ciento adicional del costo total de la tarifa. Esto incluye las tarifas, el TUA y los demás impuestos.

Compañeros diputados, con esto concluyo, no sin antes agradecer a la Comisión de Transportes, a la mesa directiva, su participación. Debates de hasta cuatro horas en dos sesiones consecutivas tuvimos para llevar a cabo esta iniciativa.

Y solamente resumiendo que lo que acabo de anunciar el día de hoy en esta tribuna, solamente habla de la iniciativa que se presentó por más de 17 diputados en la Comisión de Transportes de esta Cámara de Diputados. Muchas gracias por su atención.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputado Alfredo Rodríguez Dávila. Consulte la Secretaría a la asamblea si se aceptan las modificaciones propuestas por la comisión.

La secretaria diputada María Eugenia Ocampo Bedolla: En votación económica se consulta a la asamblea si se aceptan las modificaciones propuestas 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. Señora 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 sus grupos parlamentarios los diputados y diputadas siguientes, quienes harán uso de la palabra hasta por cinco minutos. Por el Grupo Parlamentario del Partido Encuentro Social, la diputada Cynthia Gissel García Soberanes.

La diputada Cynthia Gissel García Soberanes: Con su venia, diputada presidenta. Honorables asamblea, buenas tardes. El día de hoy, después de un arduo trabajo realizado por la Comisión de Transportes al haber analizado 16 iniciativas que fueron presentadas por legisladores de diversas fuerzas políticas, entre ellas una elaborada por su servidora como miembro de la fracción parlamentaria del Partido Encuentro Social, vengo a exponer posicionamiento a favor del dictamen con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil en materia de derechos de pasajeros en las aerolíneas. La finalidad del mismo consiste en reconocer y hacer nuestras las mejores prácticas e instrumentos internacionales en pro de los derechos de los usuarios del transporte aéreo al incluirlas en nuestra legislación.

Es menester señalar que la actual Ley de Aviación Civil, hasta la fecha no contempla tales derechos y mucho menos escenarios compensatorios en caso de infracción, aun cuando en el propio reglamento de la ley se reconocen algunos derechos y estos deben ser ampliados y precisados y elevados a mayor rango a fin de dar certeza jurídica a los pasajeros.

Por ello, en el dictamen de mérito primeramente se definen los conceptos de pasajero y boleto; asimismo, se crea el capítulo 10 Bis denominado De los derechos y obligaciones de los pasajeros, en el que se sistematizan y aglutinan los derechos con carácter de irrenunciables, mismos que fueron propuestos por los diferentes promoventes.

Entre los elementos más luminosos, para bien de los usuarios, destacan: el derecho de reconocer el precio total del boleto desde inicio de la transacción y prohibición de cobros adicionales que pudieran adicionar el servicio, por ejemplo, la selección de asiento; tener garantizado el servicio para personas con discapacidad con la prohibición de cargos adicionales y el derecho de transportar silla u otros instrumentos indispensables para el pasajero; poder utilizar cualquier segmento del total de los trayectos que comprenda el boleto sin la omisión de alguno, que esto impida el ejercicio de los demás; estar en amplitud de solicitar la devolución del precio de un boleto en caso de decidir no efectuar el viaje, habiéndolo informado dentro de las 24 horas posteriores a la compra; poder recibir indemnización en caso de retrasos atribuibles a la aerolínea, independientemente del derecho a una bonificación o compensación prevista en términos generales de la Ley de Protección al Consumidor.

Las compensaciones variarán de acuerdo con el tiempo de retraso de una a cuatro horas, las que cada aerolínea estipule y registre ante la SCT; mayores a cuatro horas que se equiparará a las que correspondan a la cancelación, de cuatro horas, perdón, que se equiparán a las que correspondan a la cancelación de vuelos, es decir, además de la reintegración del boleto que se compensará con el 25 por ciento del valor del boleto, transporte sustituido en el primer vuelo disponible, comunicación telefónica o por correo electrónico y, en su caso, alimentos, hospedaje y traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto.

Para en caso de sobreventa, la aerolínea solicitará voluntarios que renuncien al embarque a cambio de mayores beneficios y dará prioridad para viajar a personas con discapacidad, adultos, mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

Para evitar la diversidad de criterios, entre las aerolíneas se establece el derecho a 25 kilogramos de equipaje documentado y 10 kilogramos para de mano. Se sancionará el daño de equipaje con el 80 por ciento de unidades de medida y actualización, y la pérdida con 150.

Se contemplan convenios entre la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Procuraduría Federal del Consumidor para llevar a cabo tareas de supervisión, seguimiento y la promoción, protección y vigilancia de los derechos de los pasajeros con medidas tales como el establecimiento de un módulo de atención al pasajero en cada terminal que deberá contar con procedimientos sencillos, expeditos, por medios electrónicos.

Finalmente, se estipula que la Procuraduría Federal del Consumidor sancionará las infracciones a los derechos de los pasajeros.

Por lo anterior, conscientes de la trascendencia de esta reforma, porque estamos a favor de un México más justo y comprometidos con la defensa de los derechos de los pasajeros de aerolíneas, reitero que en el Grupo Parlamentario del Partido Encuentro Social votaremos a favor de este dictamen. Es cuanto, señora presidenta. Gracias.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias diputada Cynthia García Soberanes. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario de Nueva Alianza, tiene el uso de la palabra, hasta por cinco minutos, el diputado Carlos Gutiérrez García.

El diputado Carlos Gutiérrez García: Buenas tardes. Con el permiso de la Presidencia. Compañeras y compañeros legisladores. En esta ocasión nos referimos al dictamen con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, con la finalidad de incluir conceptos esenciales para garantizar los derechos de los pasajeros y las obligaciones de los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo.

El dictamen que estamos discutiendo es el resultado de una inquietud de todos los legisladores y deriva de la cuestionable calidad de los servicios que prestan las aerolíneas que funcionan en nuestro país.

La ley vigente no reconoce los derechos a los cuales los pasajeros deben tener acceso, al ser una de las dos partes del contrato de transporte de pasajeros. Tampoco contempla las compensaciones para los pasajeros, en el caso de que el prestador del servicio de transporte aéreo público no cumpla con los términos establecidos en el contrato, cuando el incumplimiento se deba a alguna causa imputable al mismo prestador.

En este sentido, para Nueva Alianza es fundamental que por principio se incluya una definición de pasajero, hasta ahora inexistente en el texto vigente, lo cual permitirá que todas las líneas aéreas del país homologuen este concepto.

Del mismo modo se busca incluir la definición de boleto, lo anterior de acuerdo con lo que señala el artículo 49 de la ley, en el cual se establece que el contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto. Así, de aprobarse el presente dictamen en sus términos, el boleto será para efectos de la ley el documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte.

La definición propuesta también incluye que, en el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan del boleto, se considerará el monto total incluyendo impuestos, comisiones y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.

La parte total de esta reforma se encuentra contenida en la creación de un capítulo décimo bis, que establecerá los derechos y obligaciones de los pasajeros. De este modo la ley será específica en cuanto a los términos mínimos que está obligado a cumplir el prestador del servicio y que deben ser irrenunciables para el pasajero.

Otro aspecto importante, y que en Nueva Alianza no queremos dejar de mencionar, es el hecho de que la reforma propuesta contempla que para garantizar el servicio público del transporte aéreo para personas con discapacidad, los prestadores del servicio tendrán la obligación de crear los mecanismos específicos que permitan el acceso al servicio a personas con discapacidad para permitir su abordaje con la prohibición del cobro de cargos adicionales.

Los derechos de los pasajeros son violentados cotidianamente por las líneas aéreas, en gran medida por falta de precisión en los preceptos legales.

En Nueva Alianza sabemos que para la existencia de seguridad jurídica en nuestro país es necesario adaptar a nuestro tiempo las leyes, reglas y normas que rigen a la sociedad, y sobre todo que éstas sean claras para terminar con la incertidumbre que afecta a los bienes y a los derechos de todos los mexicanos. Por su atención, muchas gracias. Es cuanto, diputada presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputado Gutiérrez García. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, tiene el uso de la palabra por cinco minutos el diputado Jonadab Martínez García.

El diputado Jonadab Martínez García: Muy buenas tardes. Saludo principalmente a las personas que nos escuchan y nos ven a través de los medios de comunicación y de información de este Canal del Congreso. También a todos mis compañeros y compañeras.

En el dictamen que hoy venimos a presentar la Comisión o los integrantes de la Comisión de Transporte, toma mucha relevancia en nuestro país, más por los acontecimientos recientes.

Ya lo dijo el diputado Alfredo, presidente de la Comisión de Transporte, de todo el trabajo que hubo dentro de la misma, de que artículo por artículo, párrafo por párrafo se estuvo analizando desde la redacción, la técnica y todas las consecuencias jurídicas de este dictamen que hoy estamos discutiendo y que seguramente vamos a aprobar, porque es en beneficio de los mexicanos.

Todos nosotros somos testigos de cómo todos los días existen quejas de los que usan los medios de transporte aéreo en nuestro país. El dictamen el día de hoy, que estamos a punto de aprobar, reforma diferentes artículos de esta Ley de Aviación Civil. Y mencionaré algunos que ya han comentado mis compañeros que me han antecedido en la voz y que me hacen de gran importancia resaltarlos en este posicionamiento. Y que, además debo comentarlo y que quede subrayado, que son iniciativas del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, porque de esas 16 iniciativas que hoy dictaminamos, seis son de los diputados de Movimiento Ciudadano.

Entre las iniciativas se incluye la publicidad engañosa. Esta publicidad que vemos todos los días, que publicita un precio y que al final, cuando uno ya está a pagar el monto total, es otro y siempre es mayor al publicitado.

Los boletos al mismo precio. Muchas aerolíneas se prestaban a vender según el asiento que uno eligiera un costo adicional. Con esta reforma se homologa el costo del boleto y ya no existirá ese más o ese menos en el costo del asiento.

También este costo extra que algunas aerolíneas cargaban al costo del boleto a personas con discapacidad por sus instrumentos para mayor movilidad. Con esta reforma también se para y se pone un alto a este cargo extra.

También el costo a los infantes menores de dos años. Existe hoy en día, lamentablemente muchas aerolíneas cobraban el costo del boleto o la impresión del mismo, aparentando y de manera disfrazada sí cobrando el costo del menor. Hoy, con esta reforma, ni siquiera el costo de la impresión de ese boleto se va a poder cobrar al usuario.

También, en el caso de vuelos redondos, que muchas veces cuando cancelaba uno el primer vuelo, automáticamente la aerolínea daba por cancelado el segundo o el regreso. Con esta reforma queda abierto todavía el vuelo redondo.

En caso de las demoras —como ya lo dijeron también los diputados que me antecedieron y quiero también señalarlo, fueron propuestas del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano—, que después de la primera hora, ya tenga el usuario el derecho a alimentos por esa hora de demora, hasta las cuatro horas. Después de las cuatro horas, tendrá el usuario el derecho de cancelar sin menoscabo y sin perjuicio del usuario, sino bien tener el reembolso de su boleto, más el 25 por ciento de indemnización. Esto todo es en beneficio de los que hoy en día usan el servicio aéreo en nuestro país. Además, hay un énfasis aquí muy importante, que muchos de los usuarios deberán ser compensados, y dejábamos al arbitrio de las aerolíneas que compensaran según su voluntad al usuario afectado.

Hoy, con esta reforma, ya no existe esa libertad, sino que estas compensaciones deberán estar registradas en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y también en la Procuraduría Federal del Consumidor y cada seis meses deberán ser actualizadas y serán de manera transparente abiertas para cada uno de nosotros.

De esta manera, el usuario tendrá el derecho y la obligación de las aerolíneas de poder elegir qué aerolínea ofrece mayores compensaciones y así elegir a quién contratar. Así, entre muchas otras cosas, como en el caso de cancelación, si es en perjuicio del usuario y responsabilidad de la aerolínea, tendrá el usuario el derecho de cancelar y que se le beneficie con el reembolso de su boleto y ser puesto en el primer vuelo que exista; y si no existe en ese día un vuelo, tener el derecho el usuario de tener beneficio a hospedaje, a transporte de aeropuerto a hotel, hotel a aeropuerto, así como también acceso a llamadas telefónicas y acceso a computadora con internet, para llevar a cabo sus asuntos.

Con estas reformas también estamos homologando el volumen y el peso del equipaje. Hoy en día las aerolíneas, de manera individual, tienen su tamaño y tienen su peso, con estas reformas estamos homologando a que todas las aerolíneas proporcionen el derecho que tiene el usuario de transportar una maleta de 25 kilos y una de 10, que es de mano.

Entre muchas otras reformas, que el tiempo ya no me da oportunidad de comentar. Y es por eso que los diputados de Movimiento Ciudadano vamos a votar a favor de estas iniciativas, porque son propuestas en su mayoría de este Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano y porque el dictamen alberga a cada una de ellas. Muchísimas gracias. Es cuanto, señora presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputado Jonadab Martínez. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario de Morena, tiene el uso de la palabra, por cinco minutos, la diputada María Antonia Cárdenas Mariscal.

La diputada María Antonia Cárdenas Mariscal: Con su venia, presidenta. En el Grupo Parlamentario de Morena estamos a favor del presente dictamen, mismo que ha sido pensado a favor de los ciudadanos, ya que de aprobarse se estaría protegiendo a los usuarios, el mantenerlos informados, defendiendo sus derechos, cuando se utilicen las aerolíneas.

A su vez, se está dotando a la Profeco y obligándola a que difunda, garantice y proteja a los derechos de los pasajeros de avión, esto en cuanto se realicen actos que vulneren los derechos individuales o colectivos de los usuarios.

La Procuraduría está legitimada y podrá interponer cualquier acción o gestión que proceda ante las autoridades competentes y ante los concesionarios o permisionarios. Por otra parte, dotar de la información precisa y concreta en el precio final del usuario es garantizar que no se llevará ningún sobrecargo en el costo final.

De igual manera, con la aprobación de este dictamen, garantizamos el servicio público de transporte aéreo para personas con discapacidad, a través del establecimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios de mecanismos específicos que permitan el acceso al servicio de personas con discapacidad y de la prohibición del cobro de cargos adicionales para permitir su abordaje.

De esta manera se estará tomando una medida pública que prevenga la discriminación por parte de las aerolíneas.

Asimismo, reconoce el derecho del pasajero a solicitar la devolución del monto del precio del boleto, en caso de que decida no efectuar su viaje. Esto será posible siempre y cuando el pasajero lo haga del conocimiento de las aerolíneas dentro de las 24 horas posteriores a la compra del boleto.

Lo anterior, con la intención de permitir a los permisionarios o concesionarios con tiempo suficiente para vender de nueva cuenta los asientos que hayan sido cancelados en este término.

Estas y más modificaciones están dentro de este dictamen. Hacemos más claras las normas jurídicas y contribuimos a su cabal cumplimiento. Como legisladores esta es nuestra convicción, apoyar a la ciudadanía.

Por estas razones, en el Grupo Parlamentario de Morena votaremos a favor del dictamen que reforma diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. Por su atención, muchas gracias. Es cuanto, señora presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputada Cárdenas Mariscal. Para fijar la postura del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México tiene el uso de la palabra, por cinco minutos, el diputado Javier Octavio Herrera Borunda.

El diputado Javier Octavio Herrera Borunda: Con la venia de la Presidencia. Muchas gracias. Defender los derechos de los consumidores frente al avance de esos intereses de particulares que buscan un beneficio preponderantemente económico es una obligación que tenemos que fijarnos como gobierno y como legisladores. Es uno de los compromisos por los cuales estamos aquí representando a la gente.

En este caso, el de las líneas aéreas, los usuarios están enfrentando una situación realmente desventajosa en cuanto a lo que respecta de la compra de boletos y el trato que reciban.

En este provechoso negocio los pasajeros siempre llevan la de perder en los mostradores y el servicio, muchas veces excusado en faltas de infraestructura que ya se están remediando o en otras cosas, sobre todo en la falta de claridad, hace que sea un viacrucis, sobre todo para el pasajero, recibir una compensación justa o defender sus derechos.

Hoy discutimos un dictamen que otorga precisamente derechos a los usuarios de los servicios y contempla varias adecuaciones a la Ley de Aviación Civil. Fuimos muy cuidadosos, como ya se ha señalado en otras intervenciones, en no afectar el libre mercado; en no sobrerregular de tal manera que después se tuviera que impactar el costo a los pasajeros.

Se llevó un trabajo pulcro, un trabajo consensuado con todas las fracciones parlamentarias y una discusión nutrida. Estamos hablando de más de 15 iniciativas, pero además se hicieron foros, se trabajó con la industria. Como pocas veces, se dio una dinámica en la cual se pudo lograr un dictamen en el que se están defendiendo y protegiendo los intereses de quienes lo necesitan.

Vivimos en un mundo globalizado, donde viajar en avión, sea por negocios o sea por placer se ha convertido en una opción atractiva para aquellos que desean acortar tiempos de traslado y aprovechar mejor las situaciones. Pero no hay plan que resista los retrasos en las terminales aéreas, y no importa si es de una hora, dos horas, cuatro horas. El tiempo no se puede recuperar. Lo que sí podemos hacer es regular para que las personas reciban una retribución justa.

Hay que decirlo, este trabajo legislativo no estuvo exento de presiones de esos poderosos intereses, pero no fue un pretexto para abandonar los temas. Y es por eso que hoy estamos aquí presentando esta iniciativa, la cual seguramente va a contar con el voto favorable de todas las fracciones, incluida la del Partido Verde.

Debemos ponernos del lado del usuario, del ciudadano que no pide que le regalen nada. Que al pagar un boleto lo único que pide es que sea considerado y tratado como lo que es: un cliente que está haciendo una transacción, que está solicitando un servicio y no le están dando por ningún motivo una concesión.

Considero que este dictamen tiene elementos muy positivos, que es un documento que se ha enriquecido en el debate y me gustaría señalar algunos que ya han destacado, pero implica mejores compensaciones en indemnizaciones. Porque se considera no sólo el costo del boleto sino aquellos costos que estaban escondidos en la tarifa, como son los impuestos, las comisiones y cualquier otro cargo cubierto. Hoy, para indemnizar al pasajero, le van a tener en consideración todos estos cargos cubiertos.

Ataca, como bien lo señalaban, la publicidad engañosa. Hay una obligación por parte de los concesionarios de informar y respetar las tarifas de manera exacta, veraz y comprobable.

Regula también la famosa sobreventa. Acabamos de ver un episodio muy famoso en redes sociales y hoy lo que pasa es que si hay sobreventa, el concesionario, la aerolínea tendrá que negociarlo directamente con el pasajero en los términos y los beneficios que ellos acuerden. Actualmente la ley y su reglamento establecían políticas de compensación iguales a los de una cancelación, no era viable para un pasajero el sacrificio que tenía que hacer.

Incorporamos y elevamos a ley derechos de las minorías y de los infantes. Cabe decirlo, que ya existían a nivel reglamento, pero consideramos fundamental elevarlos a nivel ley porque son derechos y obviamente se manejan también temas de penalización, se reguló bien el tema de las maletas, se reguló bien el tema del equipaje de mano y la devolución del boleto, del costo del boleto en caso de que el pasajero dentro de las 24 horas de comprarlo decida retirarse.

Tenemos claro entonces que con esta reforma estamos protegiendo los derechos de los mexicanos usuarios de los servicios aéreos. Ese es un karma que tiene el Verde, por eso vamos a votar el día de hoy y los invito, compañeros, a que sigamos enriqueciendo este debate. Muchas gracias.

Presidencia de la diputada Gloria Himelda Félix Niebla

La presidenta diputada Gloria Himelda Félix Niebla: Gracias, diputado Herrera Borunda. Para fijar el posicionamiento del Grupo Parlamentario del Partido de la Revolución Democrática, tiene el uso de la palabra, hasta por cinco minutos, la diputada Tania Victoria Arguijo Herrera.

La diputada Tania Victoria Arguijo Herrera: Ahora sí, compañeros, con esta reforma ya no va a haber excusa para que lleguen tarde a legislar. Con su venia, diputada presidenta.

El Grupo Parlamentario del PRD votará a favor de este dictamen por razones obvias. La población que utiliza el medio de transporte aéreo, aclaro, por necesidad, no por lujo, pasa horas sin atención de las aerolíneas, como si fueran las jefas.

Actualmente, las aerolíneas exigen a los usuarios que cumplan con todos los requisitos al pie de la letra, que no lleguen ni un segundo tarde, que cumplan sus medidas para el equipaje, que les hablen bonito, pero estas no cumplen con la ley, la manejan a su antojo, no entienden razones cuando uno llega un minuto tarde, se truenan los dedos para que puedan vender ese lugar inmediatamente, sin que el pasajero pueda recibir ni una disculpa por parte de algún encargado, los cuales, por cierto, pareciera que no existen.

Ahora sí habrá penalizaciones de verdad. Que les quede claro a las aerolíneas que los que mandan son los usuarios; ellos pagan las tarifas exorbitantes para que mínimo tengan una atención personalizada.

Hoy les decimos a las aerolíneas que se les acabó su agosto. La gente se cansó de sus falsas ofertas, letras chiquitas, largas esperas, horarios sin actualizar, sobreventa de boletos, pérdida y maltrato de maletas, de la mala sincronización en conexiones y, sobre todo, de la discriminación de la que son objeto por parte del personal mal capacitado y arrogante.

Antes los precios no eran tan caros y hasta alimentos te ofrecían sin importar la duración del vuelo, y ahora hasta la sonrisa te quieren cobrar. A esas aerolíneas les decimos que el día de hoy vamos a votar su penalización por cada falta antes mencionada.

Si los aeropuertos no dan para movilizar equis número de vuelos, entonces que no los anuncien. Ni modo, dejen de echarle la culpa al aeropuerto y que asuman su responsabilidad. Les llegó la hora y, por ello, este pleno trae el tema y la voz de los usuarios. Esa gente que pierde vuelos, reuniones y hasta equipaje por su mal servicio.

Ahora la aerolínea estará obligada a pagar la indemnización dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero. Además, todas las aerolíneas deberán presentar y registrar cada seis meses ante la SCT y la Profeco las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

Ojo, el dictamen es bueno y muy avanzado, porque nadie, nadie, se había aventurado a tocar a las aerolíneas, pero aun falta. Debo mencionar que no hay dictamen perfecto, y este lo hubiese sido si se hubiera agregado la penalización por el mega fraude, por ese programa de las millas y kilómetros acumulados y después canjearlos por boletos, lo cual no sucede. Esta propuesta fue hecha por el diputado Agustín Basave ante la Comisión de Transportes, la cual pido que se incluya.

Estamos aquí para traer la voz del pueblo y no de las empresas. Hoy fueron las aerolíneas, mañana será otro tema con otras empresas. Ellas no son la prioridad, que le quede claro a este pleno. Es cuanto.

La presidenta diputada Gloria Himelda Félix Niebla: Gracias, diputada Arguijo Herrera.

Esta Presidencia desea saludar la presencia en este recinto de jóvenes de acción juvenil del municipio El Marqués, perteneciente al estado de Querétaro, invitados por la diputada María García Pérez. Así como también saludamos la presencia de alumnos de Administración Gubernamental de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, invitados por el diputado Juan Alberto Blanco Saldivar. Bienvenidos a este recinto parlamentario.

Para fijar el posicionamiento del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, tiene el uso de la palabra, hasta por cinco minutos, el diputado Francisco José Gutiérrez Velasco Urtaza.

El diputado Francisco José Gutiérrez de Velasco Urtaza: Compañeros diputados y diputadas, en el Grupo Parlamentario del PAN, reconocemos que este dictamen ha sido producto de un gran trabajo de la Comisión de Transportes y de los grupos parlamentarios que la integran.

Debido a que en el análisis y en el debate se escucharon y se consideraron las demandas de los ciudadanos que exigen que se reconozcan sus derechos y se regule con más firmeza a las líneas aéreas.

Saludamos también que en el documento se hayan incorporado las distintas propuestas que como grupo hemos presentado. Se trata de un tema que vivimos en carne propia semana a semana; es un tema que afecta a miles de mexicanos, por los que hoy estamos dando un paso al frente para evitar abusos, para tener servicios más dignos.

Hoy en día, las cifras que señalan los retrasos son un importante factor a resolver en los aeropuertos. De acuerdo con una encuesta, en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, en el 2016, las aerolíneas aéreas registran el 64 por ciento del problema en los retrasos y demoras; el 27 por ciento corresponde a condiciones del clima, y el nueve por ciento a problemas de infraestructura de la terminal.

Ante la contundente impunidad en el servicio de transportación aérea y de los constantes abusos que sufren los usuarios, el presente dictamen contiene una serie de reformas que buscan regular con más precisión al sector, a fin de hacer más eficiente la presentación del servicio, así como proteger a los pasajeros cuando las causad imputables a las aerolíneas, este no cumpla con los criterios de eficiencia y calidad.

Aunado a lo anterior, con la contratación de los servicios de transportación aérea, es frecuente que los pasajeros se vean vulnerados en sus derechos, como es el caso de la sobreventa, retrasos en los vuelos y cancelaciones, daños o pérdidas en equipajes, tarifas excesivas, servicios deficientes, prácticas discrecionales en las aerolíneas que derivan en abusos, atropellos a los usuarios.

Todo ello se une a la falta de información por parte de la autoridad aeronáutica y de la Procuraduría Federal del Consumidor en materia de los Derechos de los Pasajeros. Con esta reforma se pretende obligar a las aerolíneas a informar y respetar las tarifas que sean registradas, autorizadas en la Secretaría de Comunicaciones y

Transportes. De igual forma, el usuario debe conocer en todo momento la información relativa a las tarifas a fin de evitar abusos más recurrentes en las temporadas vacacionales.

En Acción Nacional consideramos necesario que el pasajero tiene el derecho de un trato digno y debe contar con la información de tarifas, de cambio de itinerarios y de retrasos, así como las condiciones mínimas que puedan alterar el servicio y al concesionario, el cual deberá informar a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto y cualquier otro medio electrónico que al menos en 24 horas antes del viaje, tenga la información el pasajero.

Asimismo, vemos sumamente positivo que el pasajero sea indemnizado y/o compensado en caso de retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto, a causa atribuible a la línea aérea.

En relación a las personas con discapacidad, vemos favorable que el pasajero con alguna discapacidad tenga el derecho de transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones, y siempre y cuando la persona que viaja haga uso de esta manera personal, se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta.

Nos parece que con estas reformas estamos dando un paso muy importante para mejorar la competitividad del sector de servicios aeronáuticos, pero más allá de eso, estamos mejorando la situación de los pasajeros y ampliando sus derechos. Queremos que haya trato digno y servicio de calidad, que se entienda que bien, que con la aprobación de este dictamen, por ningún motivo estamos en contra de la aerolíneas, por el contrario, es necesario regular el servicio a fin de ser más competitivos y eficientes en un sector que es prioritario para nuestro país.

El día de hoy estamos aprobando en el marco legal en pro de la equidad y la certeza, y la seguridad en las relaciones entre aerolíneas y pasajeros. Es cuanto, presidenta, diputada.

La presidenta diputada Gloria Himelda Félix Niebla: Gracias diputado Gutiérrez de Velasco. Para fijar el posicionamiento del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, tiene el uso de la palabra el diputado Daniel Torres Cantú.

El diputado Daniel Torres Cantú: Con su permiso, diputada presidenta. Hoy es un día muy importante y muy trascendente para el pueblo de México. Este dictamen de la Ley de Aviación Civil, donde alberga 16 iniciativas de diferentes diputados de todas las fracciones parlamentarias, es una iniciativa de un trabajo de la Comisión de Transporte de cerca de un año, de innumerables mesas de análisis, en la cual hubo una destacada participación por el diputado César Camacho y el diputado Jorge Carlos Ramírez Marín en llegar a los acuerdos con todas las fracciones parlamentarias.

Darles derechos a los usuarios del transporte aéreo es una obligación de quienes estamos aquí representando un segmento de la población, un estado o un municipio. Estas reformas, es una reforma muy integral que alberga muchos cambios a beneficio de los usuarios; derechos de los pasajeros, como garantizar el acceso a la personas con alguna discapacidad; obligar a las aerolíneas a que puedan registrar sus políticas de compensación en el caso de las demoras; darle el derecho al usuario de cuando compra un boleto que pueda cancelar esa compra y que no le cueste ni un peso.

Hoy si te equivocas en la fecha, si te equivocas en el apellido, si te equivocas en cualquier forma ya perdiste la lana porque ya lo pagaste y no hay cambios ni hay cambio de itinerario. Se va a poder, y se regresa íntegro el ciento por ciento del costo.

Los vuelos redondos, en la actualidad, si pierdes un trayecto automáticamente la aerolínea te quita el segundo trayecto aun y aunque esté pagado este boleto. Ahora, con esta reforma, le damos el derecho al usuario a que si perdió el vuelo de ida, le avise a la aerolínea y le respeten el vuelo de regreso y que no se quede con ese dinero la aerolínea como actualmente lo están haciendo.

Hoy los menores no pagan, pero tiene un costo de emisión el boleto de 700 pesos, más la carriola, y a final de cuentas es una injusticia porque le cobran a la gente lo que se supone que no deben cobrar. Con esta reforma no van a pagar ni un cinco ni por la carriola ni por la emisión del boleto, y podrán llevar a este menor de dos años completamente gratuito.

Hoy la publicidad engañosa reina en las páginas de las aerolíneas: un precio económico, pero a la hora de escoger el vuelo y cuando quieres pagar ya aumentó el doble o el triple de la tarifa porque te anexan accesorios que no escogiste, como escoger un asiento, como el poder llevar más peso en el equipaje o un traslado del hotel al aeropuerto, y eso no le preguntan a la gente que por desconocimiento paga; pero ahí esto se va a castigar y esto ya no se va a permitir con esta reforma.

Las demoras, el aeropuerto, si ustedes recuerdan, tienen diez días que están publicando por causas de quién son las demoras, y el 64 por ciento de las demoras son por culpa de las aerolíneas. Y eso es muy grave, porque ahora con estas reformas tendrán ellos muchísimo mayor inspección y tendrán que cumplir con esta legislación.

Hoy se fija un piso mínimo del 7.5 por ciento del costo total del boleto en el caso a partir de la segunda hora, además de alimentos y bebidas. Esto generará que la inconformidad y la molestia del usuario será reflejada en el siguiente trayecto al mismo destino con este descuento, cuando menos.

También, después de las cuatro horas se va a determinar una cancelación del vuelo. Hoy no te dan información y puedes pasar medio día o un día completo y la demora sigue. Con esta reforma, a partir de cuatro horas será cancelación y tendrán que indemnizar con un 25 por ciento de la tarifa total, además de alimentos y bebidas y si lo requieren, hospedaje.

En la sobreventa de boletos, tendrán que darle prioridad a las personas adultas mayores, a las personas con discapacidad, a los menores que viajan sin los padres y a mujeres embarazadas.

También se le da la atribución a la Profeco para que ellos también vigilen el cumplimiento de esta Ley de Aviación Civil. De esta manera tendrán que tener sus módulos, como hemos visto en algunas ocasiones, hoy será obligatorio; pero además la inspección estará permanente por parte de la Profeco y regulará el módulo de atención.

Las aerolíneas tienen que informar a la SCT de todos sus movimientos administrativos, para que el usuario, antes de comprar un boleto, se meta a la página y pueda ver quien es la aerolínea que menos cumple, quién es la aerolínea que más retrasos tiene, cuál es la aerolínea que tiene más sanciones por incumplir la Ley de Aviación Civil, y que pueda tener el usuario toda la libertad de poder escoger con quién volar.

Pedimos, el Grupo Parlamentario del PRI, el voto a favor de este dictamen, que es la suma del esfuerzo de todas las fracciones legislativas y que estas modificaciones a la Ley de Aviación son a beneficio de la gente que representamos, a beneficio de los ciudadanos, a beneficio de México. Es cuanto, diputada presidenta.

Presidencia de la diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputado Torres Cantú. Se informa a la asamblea que con esta intervención concluye el plazo para la presentación de reservas al dictamen a discusión.

De conformidad con el artículo 104, numeral 1, fracción V, esta Presidencia informa que se han registrado para la discusión en lo general las siguientes diputadas. Para hablar a favor, la diputada Rosa Alba Ramírez Nachis, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, y la diputada Mirza Flores Gómez, también del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano. Tiene la palabra, por tres minutos para hablar en pro, la diputada Rosa Alba Ramírez Nachis.

La diputada Rosa Alba Ramírez Nachis: Gracias, diputada presidenta. El día de hoy, que se discute y se presenta para aprobación este dictamen, en el que diversos grupos parlamentarios hemos incidido con diferentes iniciativas para dar certeza y para proteger a los usuarios de las aerolíneas, yo participo con ustedes el gran honor de que hoy la coincidencia de salvaguardar los derechos de los usuarios de las aerolíneas nos tenga en este recinto perfectamente amalgamados para lograr que, en esta ocasión, vayamos en pro de los que dan a las aerolíneas la oportunidad y la viabilidad de ser un verdadero negocio.

Ya se dijo por cada uno de los compañeros que me antecedieron en qué sentido vienen y cuáles son las ventajas de la aprobación de esta iniciativa, o de esta serie de iniciativas que en este dictamen se aprueban.

Sin embargo, nos hace falta, nos hace falta bastante, porque quedan pendientes temas como la prohibición a las aerolíneas de sobrevender los vuelos. También no ha quedado perfectamente clarificado cómo se generará la transferencia en el caso de no ocupar tu boleto para poderse otorgar a otra persona. Por tanto, le dejamos ahí una lagunita donde las aerolíneas, segura estoy, que van a aprovecharse para seguirle sacando raja económica a esa oportunidad.

Compañeras y compañeros legisladores, sin duda la aprobación de este dictamen representa un gran avance en la tutela de los derechos de los usuarios de las aerolíneas, pero no es suficiente, por eso debemos nosotros seguir trabajando como lo hicimos hoy, con esa entrega y esa dedicación en favor de quienes son los usuarios de estos prestadores de servicios.

Es necesario que como legisladores visualicemos que en esta ocasión coincidimos a favor de los usuarios de las aerolíneas. Debemos seguir coincidiendo a favor de todos los mexicanos para su bienestar.

Por eso este grupo parlamentario, al cual dignamente pertenezco, vamos en pro de la garantía de los derechos de los usuarios de las aerolíneas y seguiremos trabajando arduamente, para evitar a toda costa que los usuarios sigan siendo afectados en su patrimonio, en su tiempo y, en muchas ocasiones, hasta en el despojo de la oportunidad de poder viajar. Muchísimas gracias. Gracias, presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputada Ramírez Nachis. Para hablar también en pro, tiene el uso de la palabra, por tres minutos, la diputada Mirza Flores Gómez, del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano.

La diputada Mirza Flores Gómez: Muy buenas tardes, compañeras diputadas, compañeros diputados. Presidenta, buenas tardes, con su venia. El día de hoy es digno de celebrarse y que quede anotado en la historia de esta legislatura, la forma en la que de manera muy articulada se fue construyendo este dictamen, con la voluntad de casi todas las fracciones parlamentarias.

A quien quiero saludar de forma muy cordial y respetuosa es a mi compañero Miguel Ángel Salim, que fue el primer valiente dentro de esta Legislatura que puso el primer dedo en la llaga. Y eso lo celebro y lo festejo. Y de ahí empezamos todos a trabajar en el mismo sentido.

La fracción de Movimiento Ciudadano nos hemos caracterizado por estar siempre cerca de la gente y ser una voz digna que represente los intereses de millones de personas que están allá afuera esperando que verdaderamente seamos su voz.

Y nos dimos a la tarea de ir a los aeropuertos de la ciudad de Guadalajara, la Ciudad de México, Acapulco, Veracruz, a escuchar a los ciudadanos cuáles eran sus mayores quejas, pero sobre todo, ver la impotencia con la que quedaban completamente vulnerables y en estado de indefensión ante las políticas discrecionales de las aerolíneas y los malos manejos de las logísticas de los aeropuertos, en donde en los dos casos quienes quedaban siempre a la deriva eran los usuarios, quienes les tocaba, como dicen, bailar con la más fea.

Todos los días los aeropuertos están llenos de personas en estado de indefensión. Y este es el momento en el que nosotros de forma responsable estamos aquí discutiendo un dictamen que vamos a votar, en donde vamos a dignificar nuestro papel de representantes sociales. La máxima representación de este país se va a hacer valer el día de hoy de forma digna.

Cuántos de nosotros, y lo digo en general, no estamos cansados de llegar con dos horas de anticipación a los aeropuertos y que nos tengan esperando, para que después de un largo tiempo no digan o que el vuelo no va a salir o que está retrasado por tiempo indefinido. Y ante eso, ninguna compensación.

De lo que se trata en esta ley, las modificaciones, es de dejar con mucha claridad; no es la sobre-regulación lo que va a salvaguardar los derechos de las mexicanas y los mexicanos, es la claridad con la que se legisle para que los ciudadanos conozcamos con mucha efectividad y precisión los derechos a los que somos acreedores.

Pero no solamente es eso, es la parte en la que nos interesa darle mucho mayor elemento a la Profeco para que pueda defender a los usuarios. Pero no solamente es regular o darle más elementos de defensa al

consumidor. Es que generemos una conciencia de denuncia. De nada sirve que aquí sobreregulemos si afuera en la calle sigue con desconfianza institucional.

La gente también te dice: ¿Para qué voy y me quejo si no voy a ganar nada? Voy a perder más tiempo que lo que yo voy a recibir a cambio por el abuso de la aerolínea. Voy a perder más dinero denunciando. No tengo tiempo para ir a hacerlo. Cuando la verdad es que lo que se ha generado es desconfianza en la gente de las instituciones.

Por eso es sumamente importante regresar el péndulo al término medio. Antes de los setenta el Estado lo regulaba todo. Después de los ochenta y noventa se convirtió en una política de comercio neoliberal. Este péndulo de un extremo a otro deja a los usuarios de cualquier tipo de servicios en una total indefensión.

El péndulo hay que ponerlo en el justo medio, en donde el Estado mexicano se haga responsable de regular los derechos de los usuarios de cualquier producto o servicio. Y es ahí en donde tenemos que poner el dedo en el renglón. La lucha no está terminada, es inconclusa. Aquí se va a aprobar un dictamen que se ha manejado con mucha responsabilidad. Habrá que darle seguimiento muy puntual y responsable a que se dictamine en el Senado de la República. Ahora vamos a dejar el balón de su lado de la cancha, pero no podemos soltar este dictamen hasta que lo veamos concluido y, entonces, darles respuesta y la buena noticia a las mexicanas y mexicanos que estamos aquí representando.

Es importante generar una conciencia de denuncia, pero también es importante que el Estado se haga garante de defender los derechos de usuarios. Muchas gracias.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputada Mirza Flores Gómez.

Saludamos con mucho gusto a representantes escolares del Décimo Parlamento de las Niñas y los Niños de México, de 2017, invitados por el diputado Jesús Emiliano Álvarez López. De igual manera tenemos mucho gusto en tener la presencia de alumnos de las Universidades de Sotavento Metropolitana y del Centro de Estudios Superiores pertenecientes al municipio de Córdoba, Veracruz. Invitados por el diputado Marco Antonio Aguilar Yunes. Sean ustedes bienvenidos.

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 María Eugenia Ocampo Bedolla: Por instrucciones de la Presidencia, en votación económica, se consulta a la asamblea si el dictamen se encuentra suficientemente discutido en lo general. Las diputadas y los diputados que estén por la afirmativa, sírvanse manifestarlo. Las diputadas y los diputados que estén por la negativa, sírvanse manifestarlo. Señora 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: artículo 47 Bis y la adición de un artículo 47 Bis 5 por parte del diputado Juan Romero Tenorio, del Grupo Parlamentario de Morena; artículo 47 Bis, 52 y 84 por parte de la diputada Concepción Villa González, del Grupo Parlamentario de Morena.

Se pide a la Secretaría que 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 María Eugenia Ocampo Bedolla: 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.

(Votación)

Si algún compañero o compañera diputada o diputado falta por emitir su voto, el sistema sigue abierto. Ciérrase el sistema electrónico de votación. Se emitieron, a favor, 422 votos, 0 abstenciones, 0 en contra. Es cuanto, presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Aprobado en lo general y en lo particular por unanimidad en los artículos no reservados por 422 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 su propuesta de modificación al artículo 47 Bis y adición de un artículo 47 Bis-5 a la Ley de Aviación Civil.

El diputado Juan Romero Tenorio: Con venia de la Mesa Directiva. Estamos proponiendo dos reservas: un artículo 47 Bis, fracción VIII, y crear un 47 Bis-5. Se atiende parte del problema en el retraso de vuelos. Generalmente cuando uno está en el aeropuerto escucha la justificación de la demora del vuelo por tráfico aéreo o por mal clima y esta situación va a excluir de responsabilidad a las líneas aéreas.

Estamos proponiendo en el 47 Bis, fracción VIII, que el pasajero tenga derecho de ejercer su cancelación del vuelo en caso de demora por parte de la aerolínea y también de los permisionarios que administran los aeropuertos.

El ciudadano, cuando viaja, lo hace por trabajo o por placer; independientemente de ello una demora de un vuelo estropea un plan de trabajo y tendrá que compensársele la demora que generó la aerolínea o la administración del aeropuerto.

Hay que atender el problema en su integridad. No solamente es responsabilidad de las aerolíneas, también de las empresas que tienen la concesión de la administración de aeropuertos.

Si hay una mala planificación en las rutas de vuelo, la empresa que tiene la concesión y la administración de aeropuertos, tanto en la administración de la pista para despegue o aterrizaje, así como los servicios auxiliares que apoyan en el transbordo de los pasajeros de una línea a otra o en el transporte de los pasajeros de la línea al avión, tendrá que ser responsabilidad de estas administradoras de aeropuertos.

Queda impune esta parte del mal servicio; cuando es responsabilidad de las administradoras de aeropuertos, tendremos que abrirle la puerta al ciudadano para que pueda acceder a medios sencillos y reclamar la devolución de su vuelo, la devolución de su pasaje a la administradora de aeropuertos, porque fácilmente las aerolíneas van a excusarse señalando que es responsabilidad operativa de quien administra el aeropuerto porque hay problemas de tráfico aéreo o no hay andenes para que los ciudadanos aborden o bajen del avión; es un problema de operación que no se contempla en una visión integral de la reforma que se propone.

Estamos proponiendo la adición del 47 Bis, donde señalamos que cuando la demora o cancelación del vuelo sea responsabilidad del concesionario de la administración, operación y explotación del aeropuerto, se aplicará la compensación o indemnización señalada en esta ley. De esta forma cubrimos parte del problema, no solamente de la aerolínea, sino también de la administradora del aeropuerto.

Hay otro problema que también impacta a esta reforma, cuando se compra a través de las agencias de viaje. La agencia de viajes es una intermediaria, no es la responsable de la demora de la aerolínea o de la mala administración de un aeropuerto, que también es un supuesto que tampoco se prevé, tampoco se atiende en el planteamiento que se hace.

Votamos a favor la iniciativa, el dictamen, porque sí atiende parte del problema, pero nos faltan estas dos áreas responsables: la administradora del aeropuerto y la responsabilidad que tengan las agencias de viajes o las agencias intermediarias en el caso de la sobreventa de boletos para utilizarlos en el vuelo que uno está programando. En este sentido van nuestras propuestas, esperamos su apoyo. Es cuanto, señora presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputado Romero Tenorio. Consulte la Secretaría a la asamblea, en votación económica, si se admite a discusión la reserva presentada.

La secretaria diputada María Eugenia Ocampo Bedolla: En votación económica, se pregunta 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.

Estamos a consideración de las reservas, compañeros, le voy a volver a dar lectura; por favor les pido su atención. En votación económica se pregunta 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. Señora presidente, 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.

De conformidad con el artículo 110 del Reglamento de la Cámara de diputados, tiene la palabra, por tres minutos, la diputada Concepción Villagómez, del Grupo Parlamentario de Morena, para presentar propuestas de modificación a los artículos 47 Bis, 52 y 84 de la Ley de Aviación Civil.

El diputado Cuitláhuac García Jiménez (desde la curul): Presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Sonido, por favor, en la curul del diputado Cuitláhuac García. ¿Con qué objeto, diputado?

El diputado Cuitláhuac García Jiménez (desde la curul): Diputada presidenta, solamente para hacer la observación en la votación que acaba de pasar. En el primer llamado de la secretaria de la Mesa se vio claramente que habíamos ganado la votación para aprobar las reservas, y tuvieron que volver a repetirla.

Nada más exijo respeto y que en el procedimiento se conserve. Lo quiero nada más anotar, porque en otras ocasiones nosotros hemos llamado a que se repita, y la niegan. Gracias, presidenta. Para registro.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputado García. Continuamos, por favor, diputada Villa Gómez.

La diputada Concepción Villa González: Villa González.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Villa González.

La diputada Concepción Villa González: Gracias, diputada presidenta. Compañeros, compañeras, les pido un momento de su atención. Y la reserva que estoy presentando a los artículos 47 Bis, 52 y 84 del proyecto de dictamen de la Ley de Aviación Civil, en materia de derechos de los pasajeros de aerolíneas, tiene como objetivo dejar bien definido los derechos de los pasajeros y pasajeras de esta modalidad de transporte.

Nadie debe olvidar que las iniciativas de ley resumidas en el proyecto de dictamen a discusión derivan del hartazgo de la ciudadanía por los abusos que sufren por parte de las líneas aéreas.

De acuerdo con los datos oficiales del mes de septiembre de 2015 a agosto de 2016, se transportaron por vía aérea 70 millones de pasajeros. También, de acuerdo con datos oficiales, casi 20 por ciento de los vuelos programados tienen algún tipo de retraso y de demora en su salida, atribuida a las compañías aéreas.

El porcentaje de demora o retraso genera evidentes molestias y enojos en gran parte de los usuarios, debido a que si han elegido ese tipo de transporte es porque requieren trasladarse con rapidez de una ciudad a otra y por la situación que convenga. Por lo cual, el precio de esta, que están dispuestos a pagar los usuarios, se relaciona directamente con la expectativa razonable de llegar a tiempo a un destino.

Si bien las modificaciones y adiciones que contiene el proyecto presente, algunos avances en cuanto a la cancelación de vuelos y la denegación del embarque por sobreventa de boletos, deja de atender el reclamo principal de los usuarios de transporte aéreo: las demoras y retrasos de los vuelos debido a la ineficiencia y negligencia de las líneas aéreas. Tan sólo durante los meses de enero y febrero de 2015 la Procuraduría Federal

del Consumidor recibió 300 quejas por demoras y cancelaciones de vuelos en el Aeropuerto de la Ciudad de México.

Compañeras, compañeros, como legisladores tenemos la obligación de atender los reclamos de la ciudadanía. No hacerlo equivale a dejar a la indefensión material y jurídica a quienes nos eligieron. Y seguramente los electores les reclamarán a esta soberanía la omisión en la cual estamos incurriendo.

Por lo anterior, les solicito que aprueben sancionar a las líneas aéreas a partir de la segunda hora de demora de retraso. Es falso lo que afirman algunos diputados en el sentido de que aumentar las sanciones, las sanciones significarán una desventaja competitiva para las aerolíneas que operen en nuestro país. Es tan sólo como en los Estados Unidos de Norteamérica se sanciona con mil 300 dólares de retraso o a cancelaciones de vuelos.

Ahora, en cuanto a transparencia, en un Estado democrático de derechos los gobernantes en funciones no tienen derecho a guardar secretos frente a sus mandatos, los ciudadanos. Por esto, cuando los particulares obtienen una concesión o permiso para la prestación de un servicio público, la información que se genere con motivo de este permiso o concesión debe ser absolutamente pública, transparente y accesible a los ciudadanos. De esta manera, los ciudadanos podrán evaluar y seleccionar con conocimiento de causa, a aquellas líneas y que respeten los derechos de los usuarios.

En este sentido, les pido el voto a favor de las reservas que presento en materia de transparencia y acceso a la información pública. Es cuanto y gracias por su atención.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Gracias, diputada Villa González. Consulte la Secretaría a la asamblea, en votación económica, si se admite a discusión.

La secretaria diputada María Eugenia Ocampo Bedolla: Compañeros, ponemos a consideración las reservas de la diputada Concepción Villa González, para su aprobación.

En votación económica, se pregunta 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. Señora 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 47 Bis, 52 y 84 de la Ley de Aviación Civil, en los términos del dictamen modificado.

La secretaria diputada María Eugenia Ocampo Bedolla: 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 nominal de los artículos 47 Bis, 52 y 84, en los términos del dictamen.

(Votación)

¿Algún compañero o compañera diputada que falte de emitir su voto? Sigue abierto el sistema. Ciérrase el sistema de votación electrónico. Se emitieron, a favor, 359 votos, 5 abstenciones, en contra 54, de un total de presentes de 418 diputadas y diputados. Es cuanto, presidenta.

La presidenta diputada María Guadalupe Murguía Gutiérrez: Aprobados los artículos reservados en términos del dictamen modificado, por 359 votos. Aprobado en lo general y en lo particular el proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil. **Pasa al Senado, para sus efectos constitucionales.**



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
CÁMARA DE DIPUTADOS

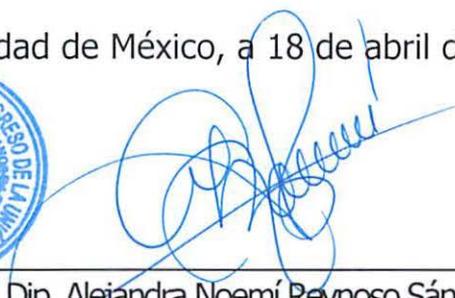
MESA DIRECTIVA
LXIII LEGISLATURA
OFICIO No.: D.G.P.L. 63-II-6-1996.
EXPEDIENTE No: 3996.

Secretarios de la
H. Cámara de Senadores,
P r e s e n t e s .

Tenemos el honor de remitir a ustedes para sus efectos constitucionales, el expediente con la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, con número CD-LXIII-II-2P-190, que en esta fecha aprobó la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión.

Ciudad de México, a 18 de abril de 2017.




Dip. Alejandra Noemí Reynoso Sánchez
Secretaria

RECIBIDO

2017 ABR 19 AM 11 45

CAMARA DE SENADORES
SECRETARIA GENERAL DE
SERVICIOS PARLAMENTARIOS

003470



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
CÁMARA DE DIPUTADOS

M I N U T A
P R O Y E C T O
D E
D E C R E T O

POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.

Artículo Único.- Se reforman el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; se adicionan las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I. a IV. ...

IV Bis. Boleto: documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo tarifas, impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.

V. a VIII. ...

VIII Bis. Pasajero: persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.

VIII Ter. Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.

IX. a XVIII. ...

Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:





- I. Debe apegarse a los términos derivados de la concesión o permiso y contener explícitamente las reglas de aplicación, o condiciones y restricciones que comprende la oferta, así como la vigencia de las mismas, y
- II. La información y publicidad relacionada con las tarifas deberán ser exactas, veraces, comprobables y claras, que no induzca al error o confusión al pasajero por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenten.

Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

La violación a este artículo se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Capítulo X Bis

De los derechos y las obligaciones de los pasajeros

Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con cuando menos los siguientes derechos del pasajero:

- I. Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por los concesionarios o permisionarios. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis 1 de la presente Ley. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir el abordaje de personas con discapacidad.





- II. El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondiente. Únicamente en este caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.**
- III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.**

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.

La Secretaría supervisará que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

- IV. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular, es decir, el concesionario o permisionario no podrá negarle el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el**





cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario o permisionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.

V. En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:

a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.

b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.





En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.**
- b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.**
- c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.**

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

VII. Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.



VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.

IX. Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al pasajero un pago adicional.

El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Además, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros. El permisionario o concesionario podrá solicitar al pasajero un pago por peso y dimensiones adicionales del equipaje de mano, pero no podrá realizar cobros por pesos y dimensiones menores a los establecidos en este párrafo.





Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.

- X. El pasajero tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. Los permisionarios y concesionarios deberán informar al pasajero, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como los derechos de los pasajeros.**

El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en la presente Ley dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o compensaciones mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en la presente Ley será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno. En ningún caso, será posible el perdón, condonación o cualquier figura que implique el no pago de las indemnizaciones, compensaciones o sanciones establecidas en la presente Ley.

En caso de que el pasajero decida viajar sin equipaje, el concesionario o permisionario podrá ofertar una tarifa preferencial en beneficio del pasajero.

Artículo 47 Bis 1. Los pasajeros con alguna discapacidad tendrán derecho a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los Tratados.



Los permisionarios o concesionarios deberán informar las medidas de seguridad operacional de forma clara y precisa como parte de los términos y condiciones del contrato.

Artículo 47 Bis 2. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.

El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.

En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Secretaría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis 3 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.

Artículo 47 Bis 3. La Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, sancionará las infracciones a los derechos de los pasajeros, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 47 Bis 4. Los pasajeros deberán:

- I. Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto;**



- II. **Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto;**
- III. **Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes;**
- IV. **Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto, y**
- V. **Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.**

Artículo 49. ...

El contrato, **que se perfecciona con la compra del boleto**, deberá constar en un billete de pasaje, **el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos. Su formato** se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

La interpretación del contrato se sujetará a lo previsto en la presente Ley, al reglamento, la Ley Federal de Protección al Consumidor, las normas oficiales mexicanas y las circulares obligatorias aplicables.

Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, impuestos incluidos.

El permisionario o concesionario podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra. Sin embargo, no podrá realizar cargos que pretendan condicionar la compra del boleto a la contratación obligatoria de servicios adicionales.



Artículo 50. El transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros será efectuado por el concesionario o permisionario observando en todo momento un trato humanitario. Se entenderá como trato humanitario el conjunto de medidas que buscan disminuir la tensión, el sufrimiento, el dolor y la producción de traumatismos durante la movilización de los animales.

Las características de los mecanismos para el transporte de animales, así como los procedimientos para su realización, serán fijadas por el reglamento y la norma oficial mexicana correspondiente.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave **y se tenga** por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. a III. ...

...

Artículo 52 Bis. En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.

Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Artículo 62. ...



La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta **ochenta Unidades de Medida y Actualización**. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de **ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización**.

Artículo 84. ...

...

...

...

...

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a entregar mensualmente a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría dará seguimiento a la información presentada y la publicará trimestralmente, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Artículo 87. ...

I. a X. ...

- XI.** No proporcionar la información que le solicite la Secretaría, en los plazos fijados por ésta, multa de trescientos a tres mil **Unidades de Medida y Actualización**;
- XII.** No sujetarse a los itinerarios, frecuencias de vuelo y horarios autorizados, multa de doscientos a un mil **Unidades de Medida y Actualización**;





XIII. Incumplir con lo señalado en el artículo 49 de la presente Ley, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización, y

XIV. No entregar mensualmente a la Secretaría la información señalada en el artículo 84, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización.

Transitorios

Primero.- El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para elaborar las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados y adicionados.

Cuarto.- Los permisionarios y concesionarios del servicio de transporte aéreo comercial en un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, adecuarán sus procedimientos con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en el mismo.

Quinto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, sin modificación al presupuesto del año corriente, y en coordinación con los concesionarios y permisionarios, deberá realizar acciones de difusión a través de campañas de publicidad, para dar a conocer los alcances del presente Decreto.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
CÁMARA DE DIPUTADOS

Sexto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes deberá implementar, en un plazo de hasta 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, un mecanismo público, eficaz y expedito que, en caso de que la salida de un vuelo se retrase o cancele, permita al pasajero conocer las causas y determine si es responsable de ellas el concesionario o permisionario.

Séptimo.- Los permisionarios o concesionarios deberán registrar las políticas de compensación señaladas en la fracción V, inciso a), del artículo 47 Bis, en un plazo de hasta 90 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

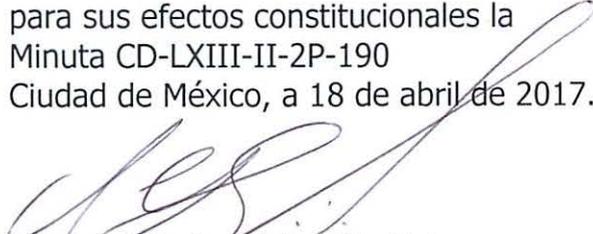
SALÓN DE SESIONES DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS DEL HONORABLE CONGRESO DE LA UNIÓN.- Ciudad de México, a 18 de abril de 2017.




Dip. María Guadalupe Murguía Gutiérrez
Presidenta


Dip. Alejandra Noemí Reynoso Sánchez
Secretaria

Se remite a la H. Cámara de Senadores,
para sus efectos constitucionales la
Minuta CD-LXIII-II-2P-190
Ciudad de México, a 18 de abril de 2017.


Lic. Juan Carlos Delgadillo Salas
Secretario de Servicios Parlamentarios
de la Cámara de Diputados.

JJV/eva*



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
CÁMARA DE DIPUTADOS

MESA DIRECTIVA
LXIII LEGISLATURA
OFICIO No.: D.G.P.L. 63-II-6-2076.

27 ABR 2017 SE TURNÓ A LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES; DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL; Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS

Sen. Pablo Escudero Morales,
Presidente de la Cámara de Senadores,
Presente.

En relación con la Minuta Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, aprobada por esta Cámara de Diputados el 18 de abril del presente año, me permito remitir Fe de Erratas solicitada por la Comisión de Transportes, y aprobada por esta Asamblea en votación nominal.

Por lo anterior, me permito solicitar a usted, se haga del conocimiento del Pleno de la Honorable Cámara de Senadores y el turno correspondiente a la Comisión dictaminadora para que forme parte del expediente.

Ciudad de México, a 27 de abril de 2017.



Dip. Ana Guadalupe Perea Santos
Secretaria

RECIBIDO

2017 ABR 27 PM 5 17

CAMARA DE SENADORES
SECRETARIA GENERAL DE
SERVICIOS PARLAMENTARIOS

004030

En votación nominal, se aprueba. Remítase a la Cámara de Senadores. Abril 27 del 2017.



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 25 de Abril de 2017

DIP. MARÍA GUADALUPE MURGUÍA GUTIÉRREZ

PRESIDENTA DE LA MESA DIRECTIVA

CÁMARA DE DIPUTADOS

PRESENTE

PRESIDENCIA DE LA MESA DIRECTIVA

2017 ABR 25 PM 6 53

CTE/LXIII/104/17



006919

Por este conducto le manifestamos que, con fecha 18 de abril del 2016, el Pleno de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión aprobó el Proyecto de **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL**, a partir del dictamen (y las modificaciones hechas al mismo), presentado por la Comisión de Transportes de esta Soberanía, el cual fue votado por unanimidad. Revisando el proyecto enviado a la colegisladora hemos encontrado un error, por el cual solicitamos se gestione ante el Pleno de esta Cámara la siguiente *Fe de Erratas*:

<i>Dice</i>	<i>Debe decir</i>
<p>Artículo 47 Bis 2. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.</p> <p>El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.</p> <p>En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Secretaría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis 3 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.</p>	<p>Artículo 47 Bis 2. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.</p> <p>El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.</p> <p>En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Procuraduría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis 3 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.</p>

JAAC/baas

Av. Congreso de la Unión No. 66; Edificio F, Nivel 1, Col. El Parque, Delg. Venustiano Carranza, C.P. 15960, Ciudad de México.

Tel. 50.36.03.05 Com.: 50.36.00.00 Ext.: 58025



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

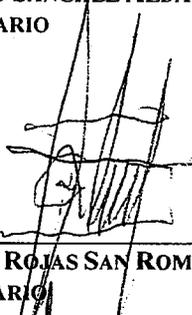
En caso de que resulte aprobada por el Pleno de esta Soberanía en votación nominal la presente **Fe de Erratas**, solicitamos se comunique a la Cámara de Senadores para los efectos constitucionales y legales correspondientes.

ATENTAMENTE
JUNTA DIRECTIVA


DIP. ALFREDO JAVIER RODRÍGUEZ DÁVILA
PRESIDENTE


DIP. JOSÉ LUIS OROZCO SÁNCHEZ ALDANA
SECRETARIO

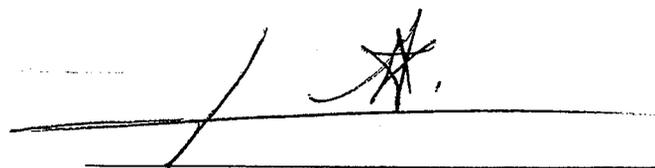

DIP. JOSÉ LORENEO RIVERA SOSA
SECRETARIO


DIP. FRANCISCO LAURO ROJAS SAN ROMÁN
SECRETARIO


DIP. DANIEL TORRES CANTÚ
SECRETARIO


DIP. LELIANA ZEPAHUA GARCÍA
SECRETARIA

DIP. JORGE LÓPEZ MARTÍN
SECRETARIO


DIP. ARTURO SANTANA ALFARO
SECRETARIO

DIP. CONCEPCIÓN VILLA GONZÁLEZ
SECRETARIA

JAAC/baas

Av. Congreso de la Unión No. 66; Edificio F, Nivel 1, Col. El Parque, Delg. Venustiano Carranza, C.P. 15960, Ciudad de México.

Tel. 50.36.03.05 Com.: 50.36.00.00 Ext.: 58025



CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DIP. JONADAB MARTÍNEZ GARCÍA
SECRETARIO

DIP. CYNTHIA GISSEL GARCÍA SOBERANES
SECRETARIA

DIP. JUAN MANUEL CELIS AGUIRRE
SECRETARIO



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

HONORABLE ASAMBLEA:

A las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Industrial 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 de Aviación.

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 de Aviación Civil.
- 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.
- 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 de Aviación Civil.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

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 procedente de la H. Cámara de Diputados que propone reformar el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87, y adicionar las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87, todos de la Ley de Aviación Civil.

2. En esa misma fecha, la Minuta de referencia fue turnada, mediante oficio DGPL-2P2A, al análisis, estudio y elaboración del dictamen correspondiente a las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Industrial 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. *El 20 de septiembre de 2016, la Comisión de Transportes llevó a cabo, en las instalaciones del Palacio Legislativo, el foro Derechos de los pasajeros de aerolíneas el cual tuvo el objetivo de crear un espacio de diálogo, entre especialistas y legisladores de la Comisión, acerca del reconocimiento, en la legislación, del pasajero como poseedor de derechos, así como de las realidades y perspectivas de las prácticas y procedimientos de los servicios que ofrecen las aerolíneas en México.*

Al foro, asistieron como panelistas invitados:

- *Lic. Enrique Moreno Navarro, Director General Adjunto de Aeronáutica Civil (SCT).*
- *Lic. Rafael Ochoa Morales, Subprocurador Jurídico de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)*



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- Lic. Alejandro Cobián Bustamante, Director General de la Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO)
- Lic. Jorge Martínez, Abogado de la Dirección Jurídica de Interjet
- Dr. Alejandro Ildelfonso Castañeda Sabido, Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE)
- Lic. Alfredo Domínguez, Director Jurídico del Grupo Aeroportuario Centro Norte (OMA)
- Alejandro Muñoz, Manager, member and external relations Latin America & Caribbean, IATA.
- Josué Meza. Aviation Solution, **International Air Transport Association.**

Los temas en torno a los cuales se desarrolló el Foro fueron los siguientes:

- Claridad en la venta de boletos (publicidad).
 - Responsabilidad de aerolíneas y aeropuertos en retrasos y cancelaciones de vuelos.
 - Cancelación de vuelos con conexión o redondos y transferencias de boletos.
 - Cambios de itinerario y devolución del monto de boletos.
 - Compensaciones por pérdida de equipajes.
 - Casos de discriminación.
 - Publicidad de información de operaciones de aerolíneas.
 - Sobreventa de boletos.
2. En sesión celebrada el 6 de octubre de 2016, la diputada Ivonne Aracelly Ortega Pacheco, del grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó al Pleno de la Cámara de Diputados, la Iniciativa que reforma y adiciona los artículos 18 Bis, 52, 52 Bis y 87 de la Ley de Aviación Civil, la cual fue suscrita por los diputados integrantes de la Comisión de Comunicaciones.
 3. En la misma fecha, la Secretaría de la Mesa Directiva emitió el oficio No D.G.P.L 63-II-6-1181 por el cual informa que la Presidencia dictó el trámite que turna la iniciativa a la Comisión de Comunicaciones, para dictamen, y a la Comisión de Transportes, para opinión, con el número de expediente 3996.
 4. El 14 de octubre de 2016 la Comisión de Transportes recibió el oficio D.G.P.L. 63-II-6-1216 por el cual la Mesa Directiva informa que el Presidente de la misma modificó el trámite dictado a la iniciativa con



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

expediente 3996, turnándola a la Comisión de Transportes, para dictamen.

- 5. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 14 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga de 100 días (hasta el 30 de mayo de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.*
- 6. En sesión celebrada el 27 de octubre de 2016, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, el diputado Juan Manuel Cavazos Balderas, el grupo parlamentario del PRI, presentó iniciativa que reforma el artículo 52 y adiciona un artículo 52 Bis de la Ley de Aviación Civil.*
- 7. El 28 de octubre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1382 mediante el cual dictó el trámite para que la iniciativa del diputado Cavazos Balderas se turnara "a la Comisión de Transportes, para dictamen", bajo el expediente 4379.*
- 8. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 14 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga de 100 días (hasta el 19 de junio de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.*
- 9. En sesión celebrada el 4 de noviembre de 2016 en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, el diputado Enrique Zamora Morlet, integrante del grupo parlamentario del PVEM, presentó la iniciativa que reforma y adiciona los artículos 52, 52 BIS y 87 de la Ley de Aviación Civil.*
- 10. El 7 de noviembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1400, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Zamora Morlet "a la Comisión de Transportes, para dictamen", asignándole el número de expediente 4464.*



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- 11. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 14 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga de 100 días (hasta el 26 de junio de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.*
- 12. El 29 de noviembre de 2016, la diputada Rosa Alba Ramírez Nachis, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano presentó, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, Iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.*
- 13. El 30 de noviembre de ese año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1495, por el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa de la diputada Ramírez Nachis "a la Comisión de Transportes, para dictamen", y le asignó el expediente número 4785.*
- 14. A petición de la Junta Directiva de la Comisión de Transportes, el 7 de febrero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados otorgó prórroga (hasta el 28 de abril de 2017), para que la Comisión pudiera emitir dictamen.*
- 15. En sesión celebrada el 14 de diciembre de 2016 en la Cámara de Diputados, el diputado Francisco Saracho Navarro, integrante del grupo parlamentario del PRI, presentó iniciativa que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.*
- 16. El 16 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL-II-4-1544, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Saracho Navarro "a la Comisión de Transportes, para dictamen", bajo el expediente número 4982.*
- 17. En sesión celebrada el 14 de diciembre de 2016, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, la diputada Alicia Guadalupe Gamboa Martínez, integrante del grupo parlamentario del PRI, presentó una iniciativa que reforma y adiciona los artículos 52, 52 Bis, 52 Ter y 52 Quáter a la Ley de Aviación Civil (en materia de vuelos cancelados).*



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- 18.** *El 16 de diciembre de 2016, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-51765 mediante el cual dictó el trámite para turnar la iniciativa de la diputada Gamboa Martínez "a la Comisión de Transportes, para dictamen", asignándole el número de expediente 5000.*
- 19.** *En fecha 15 de diciembre de 2016, en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, se dio cuenta de la iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación civil y de la Ley de Aeropuertos, suscrita por los diputados Miguel Ángel Salim Alle y Ulises Ramírez Núñez, ambos integrantes del grupo parlamentario del Partido Acción Nacional.*
- 20.** *El 12 de enero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-7-1639, por el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa de ambos legisladores "a la Comisión de Transportes, para dictamen", y lo asignó como expediente número 5135.*
- 21.** *En sesión celebrada el día 17 de enero de 2017, ante la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, la diputada Angélica Moya Marín presentó la iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación civil (a efecto de reconocer los derechos del pasajero y de establecer el pago de compensaciones a su favor), suscrita por el diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila, integrante del grupo parlamentario de PAN.*
- 22.** *El 18 de enero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-5-1885 mediante el cual dictó el trámite por el cual se turnó a la Comisión de Transportes, para dictamen, y por el cual se le asignó el número de expediente 5221.*
- 23.** *En sesión celebrada el día 25 de enero de 2017 ante la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, la diputada Mirza Flores Gómez, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó la iniciativa que reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.*



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- 24.** *El 1 de febrero, la Mesa Directiva de la Comisión Permanente remitió el oficio DGPL 63-II-4-1726 mediante el cual dictó el trámite por el cual se turnó a la Comisión de Transportes, para dictamen, y por el cual se le asignó el número de expediente 5254.*
- 25.** *En sesión celebrada el 2 de febrero de 2017 en la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, el diputado José Clemente Castañeda Hoeflich, del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó iniciativa que reforma y adiciona los artículos 17,48,52,61 y 62 de la Ley de Aviación Civil (en materia de protección de los derechos de los usuarios).*
- 26.** *El 7 de febrero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-6-1659, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Castañeda Hoeflich "a la Comisión de Transportes, para dictamen", asignándole el expediente número 5366.*
- 27.** *En sesión celebrada el 21 de febrero de 2017 en la Cámara de Diputados, el legislador Daniel Torres Cantú, integrante del grupo parlamentario del PRI, presentó iniciativa que adiciona los artículos 49 Bis, 51 y 52 de la Ley de Aviación Civil.*
- 28.** *El 22 de febrero de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-1-1957, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Torres Cantú "a la Comisión de Transportes, para dictamen", designándole el expediente número 5682.*
- 29.** *El 23 de febrero de 2017, el diputado Jonadab Martínez García, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó en la Cámara de Diputados la iniciativa que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.*
- 30.** *El 24 de febrero de ese año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-2-1665, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa del diputado Martínez García "a la Comisión de Transportes, para dictamen", asignándole el expediente número 5773.*



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- 31. En sesión celebrada el 23 de febrero de 2017, la diputada Cynthia Gissel García Soberanes, del grupo parlamentario del Partido Encuentro Social, presentó iniciativa con proyecto de Decreto por el que se reforma el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil.*
 - 32. El 24 de febrero del mismo año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-8-3214, mediante el cual dictó el trámite de turnar "a la Comisión de Transportes, para dictamen" la iniciativa de la diputada García Soberanes, designándole el número de expediente 5778.*
 - 33. En sesión celebrada el 9 de marzo de 2017, la diputada Mirza Flores Gómez, integrante del grupo parlamentario de Movimiento Ciudadano, presentó dos iniciativas: una, que adiciona el artículo 17 de la Ley de Aviación Civil, y otra, que adiciona un artículo 42 Bis a la Ley de Aviación Civil.*
 - 34. En fecha 10 de marzo de ese mismo año, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió los oficios DGPL 63-II-3-1952 y DGPL 63-II-2-1733, mediante los cuales dictó el trámite de turnar ambas iniciativas "a la Comisión de Transportes para Dictamen", asignando, respectivamente, los expedientes 5966 y 5965.*
 - 35. El 14 de marzo de 2017, el diputado Jorge López Martín, integrante del grupo parlamentario del PAN, presentó iniciativa que adiciona un artículo 52 Bis y reforma el artículo 84 de la Ley de Aviación Civil.*
 - 36. El 15 de marzo de 2017, la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados remitió el oficio DGPL 63-II-6-1871, mediante el cual dictó el trámite de turnar la iniciativa "a la Comisión de Transportes, para dictamen", asignándole el expediente número 6004.*
- 4. Con fecha 27 de abril de 2017, las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Industrial y de Estudios Legislativos con opinión**



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

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 colegisladora consideró pertinente atender en su respectivo dictamen las 16 iniciativas referidas en su apartado de antecedentes, debido a que refieren el mismo tema en estudio.

La Comisión de Transportes de la H. Cámara de Diputados coincidió con los diputados proponentes acerca de que la Ley de Aviación Civil vigente no reconoce los derechos a los cuales los pasajeros deben tener acceso, al ser una de las dos partes del contrato de transporte de pasajeros. La Ley vigente tampoco contempla las compensaciones para los pasajeros, en el caso de que el prestador del servicio del transporte aéreo público no cumpla con los términos establecidos en el contrato, cuando el incumplimiento se deba a alguna causa imputable al mismo prestador.

A su vez, la colegisladora refirió que a pesar de que el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil establece los derechos de los pasajeros del servicio al público del transporte aéreo, se considera, por una parte, que al pertenecer a la categoría de "derechos", éstos deben ser elevados al rango de la Ley y no estar contenidos en el cuerpo de un reglamento. Por otra parte, se estima que lo señalado en el artículo 38 resulta al día de hoy insuficiente, dado el avance y evolución que ha tenido la industria aérea de transporte de pasajeros en México, en los últimos años, tal como lo indican las mismas iniciativas. En este sentido, resulta necesario modificar la Ley de Aviación Civil, con los propósitos de brindar certeza jurídica a los pasajeros y de actualizar el marco legal mexicano conforme a las mejores prácticas internacionales y a los instrumentos internacionales de los que el Estado mexicano hace parte.

En primera instancia, la Comisión de Transportes de la H. Cámara de Diputados consideró conveniente agregar a la Ley de Aviación Civil la definición de "pasajero". Lo anterior permitirá dar claridad al término constantemente utilizado en la Ley y dará lugar a la homologación de este término, por parte de los prestadores del servicio de transporte aéreo público, en el contrato de la prestación del servicio.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Cabe señalar que actualmente las aerolíneas en el país manejan distintas definiciones del pasajero o usuario, lo que se presta a considerables diferencias en el cumplimiento del contrato del servicio.

Adicionalmente, estimó necesario agregar la definición de boleto entendida como "documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero." Lo anterior se realiza teniendo en cuenta lo ya señalado en el artículo 49 de la ley (que indica que "el contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto") y debido a que las iniciativas contemplan el establecimiento de compensaciones e indemnizaciones en relación al monto del boleto.

Los Diputados de la Comisión de Transportes de la H. Cámara de Diputados consideraron viable la creación de un Capítulo X Bis (que consta de 5 artículos), con el título De los derechos y obligaciones de los pasajeros, a efecto de establecer un apartado específico en la ley. De esta manera, el establecimiento de los derechos de los pasajeros en este ordenamiento implicaría los términos mínimos que está obligado a cumplir el prestador del servicio y que deben ser irrenunciables para el pasajero.

La relación entre la aerolínea y el pasajero inicia con la adquisición del boleto del servicio. Por lo tanto, resulta importante que la parte que pagará por el mismo tenga la información completa desde el inicio de la transacción, acerca del precio total del servicio a adquirir. Los legisladores que dictaminaron argumentaron que al día de hoy buena parte de este tipo de transacciones las realiza directamente el interesado a través de internet y que a fin de que tenga certeza al momento de la compra, el precio final a pagar debe aparecer desde el principio, incluyendo los impuestos a los que haya lugar.

A esta obligación de mostrar el precio del boleto debe acompañarla la prohibición para las aerolíneas a realizar cargos adicionales por acciones inherentes al servicio prestado, tales como el orden de abordaje o la selección de asientos. Con base en lo anterior, la Colegisladora consideró que es de aprobarse la obligación, por parte de los prestadores del servicio, a mostrar el precio total del boleto, incluyendo



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

impuestos, y la prohibición al cobro de servicios adicionales que sean inherentes al servicio y que de algún modo puedan condicionar el transporte del pasajero.

A su vez, la Colegisladora estimó procedente garantizar el servicio público del transporte aéreo para personas con discapacidad, a través del establecimiento obligatorio, por parte de los prestadores del servicio, de mecanismos específicos que permitan el acceso al servicio a personas con discapacidad y de la prohibición del cobro de cargos adicionales para permitir su abordaje. De esta manera, se estará tomando una medida pública que prevenga la discriminación por parte de las aerolíneas. Esta modificación, a su vez, adecuaría la Ley de Aviación a lo establecido en la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad y con tratados internacionales como la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En este sentido, con el fin de preservar la coherencia de la organización del articulado de la ley, se considera necesario derogar el contenido del actual Artículo 50 para trasladarlo como un Artículo 94 (dentro del nuevo capítulo que este proyecto de decreto crea), pues en él se reconoce el derecho de los pasajeros con alguna discapacidad a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis o cualquier otro instrumento del que el pasajero haga uso.

Asimismo, la Colegisladora puntualizó que, al día de hoy, algunas líneas aéreas llevan a cabo la práctica de cancelar un vuelo de regreso o de conexión cuando el pasajero no se presentó en el primer vuelo o en alguno de los trayectos individuales del viaje total. Reconoce, igualmente, que esta práctica se lleva a cabo porque no existe disposición vigente que la prohíba o la regule, pero no por ello es justificable.

Para la Colegisladora, a la compra de un boleto del transporte aéreo corresponde el derecho del pasajero a que le sea respetado el servicio adquirido. Lo anterior se relaciona especialmente con los "vuelos redondos" o con conexión. Por lo tanto, se coincide con que el pasajero tiene el derecho de utilizar cualquier trayecto particular, del total de trayectos que comprenda el viaje comprado, aún y cuando no haga uso de alguno de los trayectos particulares.

No obstante, se establece en el proyecto del decreto que el pasajero deberá informar a la aerolínea, en un lapso de 24 horas a partir de la hora de salida del trayecto no utilizado, que usará el o los trayectos siguientes.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

También se estima necesario reconocer el derecho del pasajero a solicitar la devolución del monto del precio del boleto, en caso de que decida no efectuar el viaje. Este supuesto será posible siempre y cuando el pasajero lo haga del conocimiento de la aerolínea dentro de las 24 horas posteriores a la compra del boleto. Lo anterior, con el propósito de permitir a los permisionarios o concesionarios tiempo suficiente para vender de nueva cuenta los asientos que hayan sido cancelados en estos términos.

En otro sentido, la Colegisladora estimó procedente legislar a efecto de reconocer el derecho del pasajero a recibir una indemnización en caso de retrasos, cuya causa sea imputable al prestador del servicio de transporte, dado que implica un incumplimiento en el contrato suscrito por ambas partes. Supuesto que tampoco se encuentra regulado en la legislación vigente. Se reconoce, asimismo, que una modificación a la ley en este sentido se ajustaría a lo estipulado por el artículo 92 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, que señala: “Los consumidores tendrán derecho a la bonificación o compensación cuando la prestación de un servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, o por los demás casos previstos por la ley”. Sin embargo, por tratarse el del transporte aéreo de pasajeros de un servicio público, se considera necesario una regulación específica.

Teniendo en cuenta la intención y el interés de los legisladores proponentes respecto de las compensaciones hacia los pasajeros, en caso de retrasos de los vuelos, la Comisión de Transportes de la H. Cámara de Diputados estimó necesario regularlas, considerando siempre la proporcionalidad de las mismas y las prácticas internacionales. Con base en lo anterior, se propone estipular en el proyecto de decreto los tipos de compensación, de acuerdo al tiempo de retraso que presenten los vuelos, para que se asignen como a continuación se señala:

- Mayor a una hora y menor a cuatro: de acuerdo a las políticas de compensación que cada aerolínea estipule. Dichas políticas, que serán públicas, deberán ser registradas ante la SCT y la PROFECO semestralmente.
- Mayor a cuatro horas: el pasajero será indemnizado en los términos de una cancelación de vuelo.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

En un sentido similar, la Colegisladora estimó necesario establecer compensaciones para cancelaciones de vuelos que ocurran por causas imputables a los concesionarios o permisionario, distinguiendo esta práctica de los retrasos y la sobreventa. Por este motivo consideró pertinente establecer que en caso de cancelación que el pasajero sea compensado con el 25% del valor del boleto. Adicionalmente deberá poner a elección del pasajero: la reintegración del boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje; ofrecerle transporte sustituto (y acceso a llamadas y hospedaje en caso de que se requiera) o bien transporte en fecha posterior, convenida por ambas partes.

Por otra parte, la Comisión de Transportes consideró necesario modificar el artículo 52 de la Ley de Aviación Civil con el fin de eliminar de este ordenamiento el supuesto de la cancelación del vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario. Esta modificación tiene el propósito de determinar de forma separada indemnizaciones a favor del pasajero, que sean específicas para los casos de cancelación de los vuelos. Tales indemnizaciones se establecerán dentro de las adiciones contenidas en el nuevo capítulo y así reconocerlas como uno más de los derechos de los pasajeros.

De este modo, con la modificación necesaria para armonizar la legislación con la iniciativa, el artículo 52 quedará de la siguiente manera:

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave ~~o se cancele el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario~~, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

...

...

...

...



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Asimismo, dentro de las reformas propuestas se considera pertinente agregar un Artículo 52 Bis, en el cual se determine que, en caso de sobreventa, los prestadores de servicio deban solicitar voluntarios que renuncien al embarque (a cambio de otros beneficios) y se establezca un criterio en la prioridad de abordaje, para estos casos.

A su vez, se consideró oportuno establecer en la Ley de Aviación Civil la obligación, por parte de las aerolíneas, de proporcionar información a la SCT (estadísticas, índices de reclamaciones, reportes etc.). Adicionalmente, esta información deberá ser publicada por la SCT, conforme a la normatividad nacional de transparencia y protección de datos personales.

Asimismo, se estimó viable definir como un derecho que el pasajero pueda viajar con hasta 25 kilogramos de equipaje, como actualmente lo contempla el reglamento de la LAC y permitir a los permisionarios o concesionarios el cobro de equipaje extra. Adicionalmente, se consideró oportuno establecer el peso (10 kilogramos) y las medidas del equipaje de mano que puede llevar consigo un pasajero, de acuerdo a los estándares determinados por la IATA y las prácticas de varias de las líneas aéreas. De esta manera se homologarían las prácticas de los vuelos nacionales y se prevendría la determinación discrecional de medidas y cobros por equipaje de mano, por parte de cada aerolínea.

Es importante señalar que la Colegisladora consideró necesario añadir al proyecto de decreto la facultad de la SCT de poder establecer convenios con la Procuraduría Federal del Consumidor para coordinar tareas de supervisión y de protección de los derechos de los pasajeros. Lo anterior, debido a que la PROFECO es una institución que en los hechos ha llevado durante años la labor de la protección de los usuarios de las líneas aéreas y, por tanto, cuenta con una amplia experiencia en el ramo. De este modo, se aprovecharían de mejor manera los recursos humanos y materiales de ambas dependencias.

Con la reforma que este dictamen propone, las sanciones a los prestadores del servicio público de transporte aéreo funcionarían de manera análoga a como actualmente opera el sector de telecomunicaciones y radiodifusión. En su artículo 297, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión estipula que las infracciones cometidas a los derechos de los usuarios de dichos servicios serán sancionadas por la Procuraduría, en los términos de la Ley Federal de Protección



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

al Consumidor, dejando al Instituto Federal de Telecomunicaciones la vigilancia del funcionamiento y operación del sector en aspectos de índole más técnico.

En este sentido, la Comisión de Transportes de la H. Cámara de Diputados adicionó dos artículos: un artículo 42 Bis, dentro del capítulo De las tarifas, a efecto de garantizar el respeto a las tarifas; y un artículo 96 en el que se establece que las infracciones a los derechos de los pasajeros serán sancionadas por la PROFECO, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

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 Industrial y de Estudios Legislativos, resultan competentes para dictaminar la Minuta descrita en el apartado de antecedentes del presente dictamen.

SEGUNDA.- Estas Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Industrial y de Estudios Legislativos, estamos conscientes de que la industria aérea en México en los últimos años ha mostrado un desempeño positivo, creciendo por encima del PIB. Tan solo en el último año se transportaron 81 millones de pasajeros lo que representó un aumento de 10.5 por ciento con respecto al año anterior. De esta cifra la mitad corresponde a pasajeros en vuelos nacionales y el resto a internacionales. De acuerdo con estimaciones de la propia industria esta cifra aumentará en el 2017, en 8 por ciento, lo que podría representar cerca de 90 millones de pasajeros. En los dos primeros meses del año la tasa de crecimiento de pasajeros en el mercado nacional fue de 12.8 por ciento y en el internacional del 9 por ciento.

Las aerolíneas nacionales han incrementado su número de operaciones gracias a la incorporación de más aviones a su flota. Actualmente existen 360 aeronaves con una edad promedio de 8.6 años. En el caso de las aerolíneas internacionales, en



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

los últimos dos años empresas como las estadounidenses Southwest, JetBlue, Alaska Airlines y europeas como Alitalia, y recientemente las asiáticas All Nippon Airways y China Southern han incrementado e iniciado operaciones hacia nuestro país.

TERCERA .- Estas Comisiones Unidas consideramos relevante destacar que más del 80 por ciento del número de usuarios se concentra en 5 aeropuertos del país - Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Cancún y Tijuana-. De ahí que el aumento en la demanda de usuarios ha rebasado la infraestructura aeroportuaria en estos aeropuertos, particularmente en el caso del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM), que es el centro de conexión más importante del país y que en el 2016 fue considerado por primera vez como el aeropuerto con mayor volumen de pasajeros de toda Latinoamérica, por encima del aeropuerto de Sao Paulo en Brasil.

El crecimiento inesperado en la demanda de pasajeros y operaciones de las aerolíneas ha ocasionado mayor congestión en los servicios que se traduce en una baja en los índices de puntualidad en los vuelos. De acuerdo con estadísticas de la Dirección General de Aeronáutica Civil para el 2016, de las 865 mil operaciones aéreas el 70 por ciento se realizaron con puntualidad en los aeropuertos del país, y en el caso del AICM 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 tripulantes, mantenimiento de los equipos, errores en sistemas de despacho de vuelos, y el restante a condiciones climatológicas por mencionar la más importante.

CUARTA.- Como consecuencia de lo anterior, la impuntualidad de las aerolíneas se ha convertido en una práctica recurrente, particularmente en los vuelos de corto alcance a destinos como Aguascalientes, León, Veracruz, Acapulco, Ixtapa, Campeche, Morelia, Puerto Vallarta, Querétaro entre otros. La vigilancia en el desempeño de las empresas aéreas está contenida en la Ley y Reglamento de Aviación Civil así como en la Ley de Protección al Consumidor, sin embargo es necesario que se incluyan otros aspectos que están ocasionando afectaciones en los pasajeros que viven una incertidumbre jurídica que favorece a las líneas aéreas.

QUINTA.- Estas Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes y de Estudios Legislativos consideramos que es necesario que se regulen las demoras



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

y cancelaciones de un vuelo para que los usuarios tengan elementos de defensa cuando su itinerario es afectado por el desempeño de la aerolínea. Lo anterior, alineado a las mejores prácticas mundiales.

SEXTA.- Asimismo, consideramos de vital importancia llevar a cabo las acciones necesarias con el fin de garantizar que a los usuarios de las distintas líneas de transporte aéreo les sean respetados los distintos derechos que adquieren al contratar el servicio de transporte aéreo.

SÉPTIMA.- Que es necesario coadyuvar a la consolidación de un sistema de defensa a los derechos de los usuarios, coordinado por la Procuraduría Federal del Consumidor y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

OCTAVA.- Que 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 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 de transporte aéreo.

NOVENA.- Estas Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes, Comercio y Fomento Industrial y de Estudios Legislativos externamos nuestra seguridad de que la incorporación de un catálogo de derechos de los pasajeros y la inclusión de facultades expresas en materia de protección y defensa de los derechos de los pasajeros, garantizan una mayor certeza en las relaciones de consumo del servicio de transporte aéreo.

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 INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.

ÚNICO.- Se reforman: el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87, todos de la Ley de Aviación Civil para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I. a IV....

IV Bis. Boleto: documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo tarifas, impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.

V. a VIII....

VIII Bis. Pasajero: persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.

VIII Ter. Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

IX. a XVIII...



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:

- I.** Debe apegarse a los términos derivados de la concesión o permiso y contener explícitamente las reglas de aplicación, o condiciones y restricciones que comprende la oferta, así como la vigencia de las mismas, y
- II.** La información y publicidad relacionada con las tarifas deberán ser exactas, veraces, comprobables y claras, que no induzca al error o confusión al pasajero por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenten.

Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

La violación a este artículo se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Capítulo X Bis

De los derechos y las obligaciones de los pasajeros

Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con cuando menos los siguientes derechos del pasajero:

- I.** Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por los concesionarios o permisionarios. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis 1 de la presente ley. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir el abordaje de personas con discapacidad.

- II. El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondiente. Únicamente en este caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.**
- III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.**

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.

La Secretaría supervisará que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- IV. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular, es decir, el concesionario o permisionario no podrá negarle el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario o permisionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.**
- V. En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:**
- a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.**

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado, alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.**

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.**
- b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.**
- c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.**

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

VII. Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.

- VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.**
- IX. Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al pasajero un pago adicional.**

El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Además, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros. El permisionario o concesionario podrá solicitar al pasajero un pago por peso y dimensiones adicionales del equipaje de mano, pero no podrá realizar cobros por pesos y dimensiones menores a los establecidos en este párrafo.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.

- X. El pasajero tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. Los permisionarios y concesionarios deberán informar al pasajero, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como los derechos de los pasajeros.**

El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en la presente Ley dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o compensaciones mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en la presente ley será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno. En ningún caso, será posible el perdón, condonación o cualquier figura que implique el no pago de las indemnizaciones, compensaciones o sanciones establecidas en la presente Ley.

En caso de que el pasajero decida viajar sin equipaje, el concesionario o permisionario podrá ofertar una tarifa preferencial en beneficio del pasajero.

Artículo 47 Bis 1. Los pasajeros con alguna discapacidad tendrán derecho a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los Tratados.

Los permisionarios o concesionarios deberán informar las medidas de seguridad operacional de forma clara y precisa como parte de los términos y condiciones del contrato.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Artículo 47 Bis 2. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.

El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.

En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Procuraduría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis 3 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.

Artículo 47 Bis 3. La Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, sancionará las infracciones a los derechos de los pasajeros, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 47 Bis 4. Los pasajeros deberán:

- I.** Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto;
- II.** Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto;
- III.** Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes;



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

- IV. Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto, y**
- V. Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.**

Artículo 49. ...

El contrato, que se perfecciona con la compra del boleto, deberá constar en un billete de pasaje, el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos. Su formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

La interpretación del contrato se sujetará a lo previsto en la presente Ley, al reglamento, la Ley Federal de Protección al Consumidor, las normas oficiales mexicanas y las circulares obligatorias aplicables.

Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, impuestos incluidos.

El permisionario o concesionario podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra. Sin embargo, no podrá realizar cargos que pretendan condicionar la compra del boleto a la contratación obligatoria de servicios adicionales.

Artículo 50. El transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros será efectuado por el concesionario o permisionario observando en todo momento un trato humanitario. Se entenderá como trato humanitario el conjunto de medidas que buscan disminuir la tensión, el sufrimiento, el dolor y la producción de traumatismos durante la movilización de los animales.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Las características de los mecanismos para el transporte de animales, así como los procedimientos para su realización, serán fijadas por el reglamento y la norma oficial mexicana correspondiente.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y **se tenga** por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. a III. ...

...

Artículo 52 Bis. En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.

Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Artículo 62. ...

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta **ochenta Unidades de Medida y Actualización**. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de **ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización**.

Artículo 84. ...

...



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

...

...

...

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a entregar mensualmente a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría dará seguimiento a la información presentada y la publicará trimestralmente, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Artículo 87. ...

I. a X. ...

XI. No proporcionar la información que le solicite la Secretaría, en los plazos fijados por ésta, multa de trescientos a tres mil **Unidades de Medida y Actualización**;

XII. No sujetarse a los itinerarios, frecuencias de vuelo y horarios autorizados, multa de doscientos a un mil **Unidades de Medida y Actualización**;

XIII. Incumplir con lo señalado en el artículo 49 de la presente Ley, multa de tres mil a cinco mil **Unidades de Medida y Actualización**, y

XIV. No entregar mensualmente a la Secretaría la información señalada en el artículo 84, multa de tres mil a cinco mil **Unidades de Medida y Actualización**.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Transitorios

Primero. - El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. - El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero. - El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para elaborar las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados y adicionados.

Cuarto. - Los permisionarios y concesionarios del servicio de transporte aéreo comercial en un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, adecuarán sus procedimientos con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas el mismo.

Quinto. - La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, sin modificación al presupuesto del año corriente, y en coordinación con los concesionarios y permisionarios, deberá realizar acciones de difusión a través de campañas de publicidad, para dar a conocer los alcances del presente Decreto.

Sexto. - La Secretaría de Comunicaciones y Transportes deberá implementar, en un plazo de hasta 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, un mecanismo público, eficaz y expedito que, en caso de que la salida de un vuelo se retrase o cancele, permita al pasajero conocer las causas y determine si es responsable de ellas el concesionario o permisionario.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

Séptimo. - Los permisionarios o concesionarios deberán registrar las políticas de compensación señaladas en la fracción V, inciso a), del artículo 47 Bis, en un plazo de hasta 90 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

Dado en el pleno del Senado al 27 de abril del 2017.



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

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 INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

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 INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

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 PRIEGO 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 INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

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

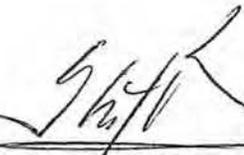
Integrante



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.

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.

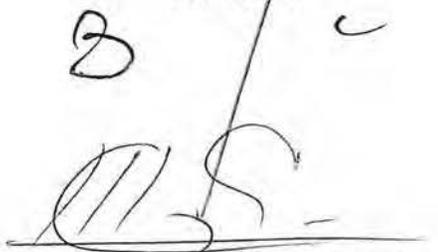
ESTUDIOS LEGISLATIVOS


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 Industrial y de Estudios Legislativos, con opinión de la Comisión Especial de Productividad, con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

Aprobado en lo general y en lo particular, por 85 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 INDUSTRIAL Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS, CON OPINIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE PRODUCTIVIDAD, CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

DIARIO DE LOS DEBATES

**Sesión Pública Ordinaria Celebrada
en la Ciudad de México, el 27 de Abril de 2017**

Recibimos en la Mesa Directiva un dictamen de las Comisiones Unidas de Comunicaciones y Transportes; de Comercio y Fomento Industrial; y de Estudios Legislativos, con opinión de Comisión Especial de Productividad, que contiene un proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, en materia de sobreventa de vuelos.

Consulte la Secretaría a la Asamblea, en votación económica, si se autoriza que el asunto se incorpore a la agenda de este día para su trámite.

La Secretaria Senadora Lorena Cuéllar Cisneros: 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: 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 Lorena Cuéllar Cisneros: 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 ahora 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 Lorena Cuéllar Cisneros: 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. Consulto si alguien desea hacer uso de la palabra.

Se encuentra a discusión, si no hubiera nadie, si hubiera alguna reserva, tampoco hay ninguna reserva.

Entonces, ábrase el sistema de votación hasta por tres minutos para recoger la votación.

El Senador Jesús Casillas.

El Senador Jesús Casillas Romero: Gracias, señor Presidente, no quisiera dejar pasar la oportunidad de compartir con mis compañeras y compañeros Senadores la satisfacción que me da el poder votar este dictamen que contiene la minuta que envían Diputados para poner orden a las aerolíneas.

Creo que todos hemos sufrido el tema de retrasos, cobros exagerados, sobreventa de vuelos, pero sobre todo de un trato, en muchas ocasiones, despótico, desatento que va en contra de los usuarios.

Para poner en dimensión de lo que estamos hablando, solamente en el Aeropuerto de la Ciudad de México circulan más de 20 millones de personas al año; en el de Guadalajara son 11 millones de personas que sufren todos los días por la falta de atención.

Creo que de los dictámenes que hemos votado, éste, para mí es de los que me causa mayor satisfacción, porque si bien es cierto, estamos quedando cortos, también hay que decirlo, se está dando un paso importante.

Con esto se pondrán límites, por ejemplo, para que ya no nos cobren el cambio cuando no tomas un vuelo, que te cobran, además...

El Presidente Senador Pablo Escudero Morales: Senador, le pido que concluya, Senador, si es tan amable.

Estamos abriendo el tablero de votación.

El Senador Jesús Casillas Romero: (Desde su escaño) Concluyo, está bien.

Nada más adelantar mi voto a favor y, obviamente, esto seguramente los ciudadanos lo van a agradecer.

Es cuanto, señor Presidente.

El Presidente Senador Pablo Escudero Morales: Gracias, Senador Casillas Romero.

Ábrase el tablero de votación hasta por cinco minutos para recoger la votación nominal.

El Senador José de Jesús Santana García: (Desde su escaño) Pido la palabra, señor Presidente.

El Presidente Senador Pablo Escudero Morales: Ya está abierto el tablero.

Sí, dígame. ¿Con qué objeto, Senador?

El Senador José de Jesús Santana García: (Desde su escaño) Muchas gracias, señor Presidente.

Mientras se lleva a cabo la votación, si usted me lo permite, en relación al dictamen que se está emitiendo el voto, coincido con el Senador Jesús Casillas en que es un dictamen importante, donde se trabajó por tres comisiones y, sin duda, alguna se trata de un ganar, ganar; donde los consumidores y los viajeros se verán motivados y compensados por aquellas tardanzas en los vuelos que pudieran llegar a durar más de una hora en forma parcial o que pudieran durar hasta cuatro horas, donde su boleto de avión deberá ser reembolsado, si así lo consideran, hasta el 100 por ciento, además de un 25 por ciento de compensación, así como las maletas de bolsillo.

Creo que es un dictamen que ya se discutió bastante y que Acción Nacional se suma en su totalidad como fracción parlamentaria a esta iniciativa, y entendemos que habrá, más adelante, también, poder establecer reformas al mismo en el próximo periodo ordinario.

Es cuanto, señor Presidente.

El Presidente Senador Pablo Escudero Morales: Gracias. Les solicito a todos los Senadores si desean que registremos su intervención en el Diario de los Debates, nos las hagan llegar, por favor.

El Senador Raúl Pozos Lanz, la Senadora Mariana Gómez del Campo Gurza, el Senador Juan Gerardo Flores Ramírez, la Senadora Yolanda de la Torre Valdez, la Senadora Lilia Guadalupe Merodio Reza, el Senador Francisco Salvador López Brito y Rabindranath Salazar Solorio, todas se registran en el Diario de los Debates.

El Senador Raúl Aarón Pozos Lanz: Intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(1)**

La Senadora Mariana Gómez del Campo Gurza: Intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(2)**

El Senador Juan Gerardo Flores Ramírez: Intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(3)**

La Senadora Yolanda de la Torre Valdez: Intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(4)**

El Senador Francisco Salvador López Brito: Intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(5)**

El Senador Rabindranath Salazar Solorio: Intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(6)**

El Senador Benjamín Robles Montoya: Intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(7)**

La Senadora Angélica de la Peña Gómez: intervención. Con el permiso de la Presidencia. **(8)**

El Presidente Senador Pablo Escudero Morales: Continúa con la votación. (VOTACIÓN)

La Secretaria Senadora María Elena Barrera Tapia: Señor Presidente, conforme al tablero electrónico, se emitieron un total de 85 votos a favor, cero en contra y cero abstenciones.

El Presidente Senador Pablo Escudero Morales: Muchas gracias. Está aprobado en lo general y en lo particular el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, en materia de sobreventa de vuelos. **Se remite al Ejecutivo Federal para los efectos del artículo 72 constitucional.**

**Presentación de 3 Dictámenes en materia de la industria de la Aviación. Con su permiso, señor presidente
Compañeras y compañeros del Senado**

La aviación civil se ha convertido en un medio fundamental para la movilidad, el transporte y la comunicación para nuestro país. Tan sólo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, en 2016, se registraron un total de 47 millones de pasajeros, lo que representa un aumento del 8.5% respecto del año anterior.

Siendo México un país en pleno crecimiento económico, atractivo para las inversiones y

con áreas metropolitanas cada vez más amplias, sin duda, la demanda de servicios aeronáuticos y aeroportuarios continuará aumentando.

Sin embargo, también incrementa el número de personas que se quejan de la deficiencia de las aerolíneas que operan en nuestro país, ya sea por retrasos en los vuelos, pérdida de equipaje, tarifas muy altas, falta de opciones de vuelo o simplemente por un mal servicio.

Para muchos mexicanos, el uso de las aerolíneas es indispensable para su trabajo cotidiano.

También lo es para miles de extranjeros que visitan nuestro país para atender negocios, ya para el turismo nacional e internacional.

En este sentido, la calidad de los servicios de las aerolíneas y el respeto a los derechos de los usuarios, son fundamentales para el desarrollo económico de nuestro país e incluso para la atracción de un mayor número de turistas.

Por esta razón, resulta apremiante contar con leyes adecuadas que incentiven servicios de primer nivel y que respalden a los consumidores,

garantizando sus derechos frente a las grandes empresas de la aviación.

Las reformas que hoy discutimos, constituyen un primer paso paso, fundamental para mejorar los servicios que brinda la aviación civil, alentar su competitividad y garantizar los derechos de miles de consumidores que usan las aerolíneas diariamente.

Las reformas se concentran en la Ley de Aviación Civil, La Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Inversión Extranjera.

Las reformas buscan ampliar los derechos de los consumidores de estos servicios, aumentar los mecanismos jurídicos de defensa para los pasajeros, fortalecer la competitividad del sector, propiciar la oferta y competencia entre las aerolíneas, así como generar una mayor atracción de la inversión extranjera a México.

Los beneficios para los usuarios de las aerolíneas son numerosos. Entre otras cosas, las reformas permitirán que las demoras de más de cuatro horas sean reembolsadas al 100%, más un 25% por afecciones causadas al usuario;

además, cuando un vuelo se retrase de dos a cuatro horas, se deberá otorgar un descuento de 7.5% para futuros viajes.

Los niños menores de dos años viajarán gratis y se permitirá a las personas discapacitadas viajar solas sin pagar un costo adicional por llevar consigo sillas de ruedas, muletas y otros artículos que necesiten por su condición.

Por otro lado, también se amplía el porcentaje de participación de empresas de aviación extranjeras y se impulsa la creación de nuevas alianzas de inversión estratégicas, lo que se traducirá en una mayor competencia,

ejores precios y servicios, así como más flujos de inversión extranjera en el sector.

Sin duda, estas reformas coadyuvarán en el fortalecimiento de los derechos de los consumidores de servicios aeronáuticos, gracias a un mejor acceso a la información, mayores responsabilidades para las aerolíneas, una legislación más eficiente, y una mayor competitividad.

7

Compañeras y compañeros legisladores

La aprobación de las presentes reformas no sólo beneficiará a los usuarios de las aerolíneas, sino que constituye un paso importante para la modernización de nuestra legislación en la materia,

que beneficia la competitividad y el desarrollo económico de nuestro país.

La aviación civil en México se encuentra en pleno crecimiento, es fundamental que opere con normas eficaces y justas en beneficio de los consumidores.

Muchas gracias por su atención.



CÁMARA NACIONAL DE AEROTRANSPORTES

Ciudad de México, 24 de abril de 2017.

La Cámara Nacional de Aerotransportes es una institución autónoma de interés público integrada por más de 60 miembros, agrupando aerolíneas nacionales e internacionales, empresas cargueras, taxis aéreos, prestadores de servicios en México, entre otros.

Entre los objetivos que se plantea la Cámara son:

- Representar, promover y defender los intereses generales de la industria aérea nacional e internacional, anteponiendo el interés público sobre el privado.
- Promover las actividades de sus afiliados en México y el extranjero.
- Ser órgano de consulta y colaboración de las autoridades para el diseño, divulgación y ejecución de políticas, programas e instrumentos para el desarrollo del transporte aéreo.
- Promover, orientar e impartir capacitación sobre la realización de trámites administrativos ante las autoridades, con el fin de generar una cultura de responsabilidad y observancia de la legislación y regulación de la industria aérea.
- Ser fuente de información estadística, legislativa y regulatoria sobre la industria aérea.

Antecedentes legislativos

El pasado martes 18 de abril se aprobó en la Cámara de Diputados un dictamen por el que se proponen reformas a la Ley de Aviación Civil, para establecer los derechos



y obligaciones de pasajeros, concesionarios y permisionarios del servicio público de transporte aéreo, entre los que figuran compensaciones por retrasos de vuelos.

El documento fue elaborado a base de 16 iniciativas que presentaron por separado, de octubre del 2016 a marzo de 2017, diputados de los grupos parlamentarios del PRI, PAN, PVEM, MC y PES.

El tema principal versa sobre los derechos de los usuarios, en el que se establece que cuando un vuelo se demore hasta cuatro horas por causas atribuidas a la aerolínea, los consumidores serán compensados con alimentos, bebidas y descuentos para viajes posteriores.

No obstante, cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario, que deberán registrar cada seis meses ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), además que deben hacerlas públicas.

De la Ley de Aviación Civil se reforman: el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87. Además se hacen algunas adiciones a los artículos 2, 42 Bis, 47 Bis al 47 Bis 4, 49, 52 Bis, 84 y 87.

Cabe destacar, que se crea un capítulo para los derechos y obligaciones de los pasajeros, en el que se desarrollan temas para personas con alguna discapacidad, transporte de niños menores de dos años, compensaciones e indemnizaciones por retrasos y cancelaciones de vuelos, y peso mínimo de equipaje sin costo.



DATOS

De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto Mexicano para la Competitividad A. C. (IMCO), la industria aeronáutica representa el 3.4% del PIB mundial y genera alrededor de 58 millones de empleos; el porcentaje de PIB corresponde a un 36% más alto que el de la industria farmacéutica y 25% mayor que la industria automovilística.

A pesar de que nuestro país ocupa el lugar número uno en el ramo de inversión de manufactura aeronáutica y ocupamos el lugar 44 en competitividad turística, por lo que respecta a la problemática que se presenta en torno a las líneas aéreas están:

- Alto costo de los boletos,
- El incumplimiento de itinerarios,
- La capacidad limitada que presenta,
- La falta de implementación de la figura de subastas
- Ineficiencia e ineficacia a la hora de incentivar la sana competencia

México sigue operando con un aeropuerto internacional construido en 1952 lo cual deriva que en México solo se cuenta con 56 posiciones de contacto fijas comparado con otros países que tienen hasta 100; ocupa el lugar 64 en infraestructura de transporte aéreo a nivel mundial por debajo de países como Malasia, Tailandia y Chile; el lugar 52 en cuanto al movimiento de personas o usuarios por debajo de ciudades mucho más chicas y con menos ingresos, el lugar 50 en lo correspondiente al transporte de carga con una movilidad de carga de 0.6% del total que traslada los 55 aeropuertos principales y por si fuera poco somos el último en logística comercial de los países de la OCDE; en suma encontramos un gran campo de posibilidades en donde podemos mejorar y con el plus en que sabemos que la inversión o las acciones retribuirán un resultado por mucho positivo para los usuarios, el aeropuerto, la competencia y principalmente a México.



Para este mismo caso se deben de tener en consideración las quejas recibidas por parte de los usuarios en el Buró Comercial de la Profeco, del año 2016 en función del mal servicio que prestan las líneas aéreas:

Nombre Comercial	Razón Social/Nombre	Número de Quejas	Número de PILs	¿Tiene Contrato de Adhesión?
INTERJET	ABC AEROLINEAS, SA DE CV	<u>96</u>	<u>1</u>	NO
AEREOCALAFIA	AEREOCALAFIA, SA DE CV	<u>4</u>	0	NO
VIVA AEROBUS	AEROENLACES NACIONALES, SA DE CV	<u>320</u>	<u>1</u>	NO
AEROMÉXICO	AEROVIAS DE MEXICO, SA DE CV	<u>466</u>	<u>3</u>	NO
AVIANCA	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO, SA	<u>5</u>	0	NO
AGENCIA DE VIAJES MARY TOUR	AGENCIA DE VIAJES MARY TOUR	<u>1</u>	0	NO
AIR CANADA	AIR CANADA	<u>7</u>	0	NO
AIR FRANCE	AIR FRANCE	<u>1</u>	0	NO
AIR FRANCE MEXICO	AIR FRANCE MEXICO	<u>2</u>	0	NO
ALITALIA	ALITALIA, SA DE CV	<u>4</u>	0	NO
ALITALIA, SAISPA	ALITALIA, SAISPA	<u>1</u>	0	NO
AMERICAN AIRLINES	AMERICAN AIRLINES, INC	<u>12</u>	0	NO
AVIANCA, SA	AVIANCA, SA	<u>1</u>	0	NO
AVIAREPS CONDOR	AVIAREPS CONDOR	<u>1</u>	0	NO
BAJA PACK, SA DE CV	BAJA PACK, SA DE CV	<u>21</u>	0	NO
BRITISH AIRWAYS, PLC	BRITISH AIRWAYS, PLC	<u>5</u>	0	NO
CAMIONERA DEL GOLFO, SA DE CV	CAMIONERA DEL GOLFO, SA DE CV	<u>6</u>	0	<u>SI</u>
COMPAÑIA HOTELERA LOS CABOS, SA DE CV	COMPAÑIA HOTELERA LOS CABOS, SA DE CV	<u>7</u>	0	<u>SI</u>
COPA AIRLINES	COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACION, SA	<u>12</u>	0	NO
VOLARIS	CONCESIONARIA VUELA COMPAÑIA DE AVIACION, SAPI DE CV	<u>192</u>	0	NO
CUBANA DE AVIACION	CUBANA DE AVIACION, SA	<u>7</u>	0	NO
DELTA AIRLINES	DELTA AIRLINES, INC	<u>11</u>	0	NO
DESPEGAR.COM	DESPEGAR.COM MEXICO, SA DE CV	<u>106</u>	<u>9</u>	NO
LUFTHANSA	DEUTSCHE LUFTHANSA AKTIENGESELLSCHAFT SOCIEDAD ALEMANA DE AVIACION, SA	<u>8</u>	0	NO
DHL	DHL EXPRESS MEXICO, SA DE CV	<u>103</u>	<u>2</u>	NO
ESTAFETA	ESTAFETA MEXICANA, SA DE CV	<u>153</u>	<u>1</u>	NO



MAGNICHARTER	GRUPO AEREO MONTERREY, SA DE CV	<u>4</u>	0	NO
ESTRELLA BLANCA	GRUPO ESTRELLA BLANCA, SA DE CV	<u>5</u>	<u>1</u>	NO
IBERIA	IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, SA	<u>14</u>	0	NO
I+D MEXICO, SA DE CV	I+D MEXICO, SA DE CV	<u>12</u>	0	NO
JAPAN AIRLINES INTERNATIONAL, CO. LTD	JAPAN AIRLINES INTERNATIONAL, CO. LTD	<u>1</u>	0	NO
JETBLUE	JETBLUE AIRWAYS CORPORATION	<u>2</u>	0	NO
KLM AIREFRANCE ROYAL DUTCH AIRLINES	KLM AIREFRANCE ROYAL DUTCH AIRLINES	<u>1</u>	0	NO
KLM	KLM COMPAÑIA REAL HOLANDESA DE AVIACION, SA	<u>3</u>	0	NO
LATAM	LATAM AIRLINES GROUP, SA	<u>10</u>	0	NO
TAR AEROLINEAS	LINK CONEXION AEREA, SA DE CV	<u>8</u>	0	NO
LUFTHANSA GERMAN AIRLINES	LUFTHANSA GERMAN AIRLINES	<u>1</u>	0	NO
OMNIBUS CRISTOBAL COLON, SA DE CV	OMNIBUS CRISTOBAL COLON, SA DE CV	<u>7</u>	0	<u>SI</u>
OMNIBUS DE MEXICO	OMNIBUS DE MEXICO, SA DE CV	<u>30</u>	0	<u>SI</u>
OMNICARGA, SA DE CV	OMNICARGA, SA DE CV	<u>12</u>	0	NO
PROPIETARIO DE AEROMEXICO	PROPIETARIO DE AEROMEXICO	<u>1</u>	0	NO
PROPIETARIO DE UNITED AIRLINE	PROPIETARIO DE UNITED AIRLINE	<u>1</u>	0	NO
REDPACK	REDPACK, SA DE CV	<u>38</u>	0	NO
WESTERN UNION	SERVICIO INTEGRAL DE ENVIOS, S DE RL DE CV	<u>8</u>	0	<u>SI</u>
SEPOMEX	SERVICIO POSTAL MEXICANO	<u>53</u>	0	<u>SI</u>
SOCIETE AIR FRANCE	SOCIETE AIR FRANCE	<u>6</u>	0	NO

http://burocomercial.profeco.gob.mx/BC/faces/bus_sector.jsp

POSICIONAMIENTO

SENADOR JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL

Con su venia Señor Presidente,

Compañeras y compañeros Senadores,

Hace unos días la Cámara de Diputados nos remitió tres importantes minutas relacionadas con la aviación civil. Dos de ellas tienen como propósito adecuar de manera sustantiva el marco legal relativo a los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo en nuestro país. La tercera, tiene como objetivo modificar el límite de inversión extranjera para la aviación civil en México.

En el caso de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte aéreo en nuestro país, es innegable que desde hace varios años se ha venido generando una creciente demanda por parte de los usuarios para modificar el marco legal

POSICIONAMIENTO

SENADOR JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL

bajo el que operan las aerolíneas en nuestro país, de manera que a lo largo de diversos períodos de esta y otras legislaturas se ha reflejado en iniciativas de reforma a la Ley de Aviación Civil, tanto en esta soberanía como en la Cámara de Diputados.

En este sentido, es de reconocer el trabajo realizado por la Cámara de Diputados para poder crear las condiciones que permitieron organizar los trabajos en comisiones de esa colegisladora a fin de estructurar el proceso de dictaminación de diversas iniciativas presentadas por diputados de distintos grupos parlamentarios. Fue un trabajo serio que abarcó diálogo y consultas con autoridades, con la industria y con especialistas.

De manera específica, la minuta de la Ley de Aviación Civil, incorpora por primera vez un capítulo específico

POSICIONAMIENTO

SENADOR JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL

en el que estarán contenidos los derechos de los usuarios de los servicios de transportación aérea. Entre estos derechos están los relacionados con la posibilidad de obtener una compensación cuando los vuelos sufran demoras.

Para los casos en que el retraso de los vuelos sea de entre dos y cuatro horas, se obliga a los concesionarios y permisionarios del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros a otorgar como compensación a los usuarios afectados, que lo soliciten, un descuento que no puede ser menor al siete punto cinco por ciento en el precio de un siguiente boleto.

Para los casos en el que la demora del vuelo sea mayor a cuatro horas, la minuta otorga a los pasajeros, la opción de que soliciten que se les reembolse el

POSICIONAMIENTO

SENADOR JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL

precio del boleto por lo que hace a la parte correspondiente de ese vuelo con un retraso mayor a cuatro horas, además de que se les otorgue una compensación que no podrá ser inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

Se incorpora también el derecho de los usuarios del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros a poder cancelar un boleto sin cargo alguno cuando dicha cancelación ocurra dentro de las veinticuatro horas siguientes a la fecha de la compra del boleto, incluyendo en ello incluso los boletos adquiridos bajo las tarifas referidas o publicitadas como no reembolsables.

En este mismo sentido, se incorpora el derecho de los pasajeros a no utilizar una porción de algún boleto de

POSICIONAMIENTO

SENADOR JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL

avión, sin que por ello se vea expuesto a que se cancelen los tramos siguientes que hubieren formado parte del boleto que hubiera adquirido, sujeto a que de aviso a la aerolínea de que se trate, dentro de las siguientes veinticuatro horas posteriores al horario del vuelo correspondiente al tramo que no se hubiere utilizado.

Estos son solo unos ejemplos de los cambios introducidos en la Ley de Aviación Civil en materia de derechos de los usuarios de los servicios de transportación aéreos, que pueden mejorarse sin duda alguna, que en algunos casos pueden significar desafíos operacionales para las aerolíneas, pero ello no debe ser motivo para que renunciemos a nuestra facultad de buscar vía cambios legislativos, mejorar el bienestar de los mexicanos.

POSICIONAMIENTO

SENADOR JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL

Es verdad que algunas de las modificaciones a la Ley de Aviación Civil aprobadas por la colegisladora, podrían ser objeto de mejoras, sin embargo, ello no debe convertirse en el pretexto que algunos buscan para que, en aras de enriquecer la minuta de los diputados, el proceso legislativo se torne más complejo al tener que devolver, eventualmente, la minuta que nos ocupa, a la Cámara de origen, y que en las postrimerías de este segundo período ordinario y la cargada agenda que caracteriza normalmente a estas etapas de fin de período no logre superar ese desafío del proceso legislativo.

Bajo estas circunstancias, es incuestionable que es preferible que las tres minutas sean aprobadas en los términos que fueron remitidas por la cámara de origen, a reserva de que más adelante se pueda construir un

POSICIONAMIENTO

SENADOR JUAN GERARDO FLORES RAMÍREZ



DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL

consenso sobre mejoras que podrían introducirse a lo que de ser aprobado hoy, se convertiría en una legislación modificada o actualizada, una vez que el titular del Ejecutivo promulgue los decretos de reforma correspondientes que se deriven de la aprobación de estas tres minutas, a las que me referí desde el inicio de mi intervención.

Los invitamos a votar a favor de este dictamen.

Es cuanto señor Presidente.

Posicionamiento de la Sen. Yolanda de la Torre Valdez, en relación al Dictamen de las Comisiones Unidas de Transportes y Competencia Económica, en materia de Aviación Civil.

El dictamen que hoy se presenta sin duda representa un avance, en los derechos de los consumidores en los servicios de transporte aéreo de pasajeros; el cual recoge los intereses de los usuarios, respecto al trato que reciben de los prestadores de dichos servicios.

Tales como demoras, sobreventa de boletos, pérdida de equipaje, costos elevados por la transportación del equipaje; es por tanto que el dictamen distribuye atribuciones a la Procuraduría Federal del Consumidor, para investigar y sancionar las posibles conductas que perjudican a los usuarios.

Podemos afirmar, que como toda acción legislativa el debate es perfectible y seguramente en los periodos venideros, se podrá enriquecer con la participación de

los grupos parlamentarios, es de particular interés vigilar la adecuada reglamentación de la Iniciativa, por el Ejecutivo Federal a través de la Procuraduría Federal del Consumidor y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Un punto, de mi particular interés, es hacer notar la ausencia de la accesibilidad como un principio rector en la prestación de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, dado que el dictamen no considera a la Circular Obligatoria CO SA-09.2/13 Lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a las infraestructuras aeroportuarias y al servicio de transporte aéreo, la cual identifica las barreras y prácticas comunes que enfrentamos las personas con discapacidad en los servicios mencionados y solo por mencionar algunas prácticas, se niega la posibilidad de viajar en solitario si se evidencia una discapacidad intelectual, no existen

acciones afirmativas que permitan viajar junto a un animal de asistencia, no es posible adquirir boletos en las primeras filas sin un costo adicional y sobre todo el personal en tierra y aire, no tiene la más mínima capacitación para atender los requerimientos de las personas con movilidad reducida exponiéndoles a caídas y maltratos.

Este sin duda es un pendiente que se tendrá que discutir al tenor de la Ley de Aviación Civil y de la Ley de Aeropuertos, recordando que la armonización del marco jurídico nacional, es un pendiente de esta legislatura y del país respecto a sus compromisos internacionales, derivados de la ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.



Dr. Francisco Salvador López Brito

Senador de la República

Ciudad de México, a 27 de abril de 2017.

Posicionamiento al **DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES y . TRANSPORTES, COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL 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 DE AVIACIÓN CIVIL.**

Mi voto es a favor de esta propuesta que garantiza mejores prácticas de comercio y sobretodo, le brida seguridad a los usuarios de servicios aéreos.

El presente dictamen, establece que para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario o sus representantes tienen la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones, esto a fin de brindar garantías a los usuarios finales. Otorga requisitos indispensables tales como:

- I. Debe apegarse a los términos derivados de la concesión o permiso y contener explícitamente las reglas de aplicación, o condiciones y restricciones que comprende la oferta, así como la vigencia de las mismas.
- II. La información y publicidad relacionada con las tarifas deberán ser exactas, veraces, comprobables y claras, que no induzca al error o confusión al pasajero por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenten.
- III. Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

c.c.p. Dr. Arturo Garita Alonso. Sría General de Servicios Parlamentarios



Dr. Francisco Salvador López Brito

Senador de la República

La violación a estos requisitos se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Además, se aprueba que la indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano sea de hasta 80 Unidades de Medida y Actualización.

Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de 150 Unidades de Medida y Actualización, no obstante, también considera a las mascotas que son catalogadas como equipaje.

Con la aprobación de todas estas condiciones, se garantiza que los usuarios mexicanos cuenten con las garantías suficientes para disponer del servicio que contratan, y sobretodo, se le otorguen indemnizaciones cuando se incurra en incumplimiento de las mismas, generando una mayor profesionalización del servicio aereo mexicano.

POSICIONAMIENTO DEL SENADOR RABINDRANATH SALAZAR SOLORIO RESPECTO DEL DICTAMEN DE LA MINUTA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.

Honorable Asamblea:

Las y los legisladores de izquierda saludamos y nos congratulamos por la modificación a diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, ya que consideramos que era necesario una actualización que salvaguardara los derechos de los usuarios de servicios aeronáuticos, principalmente respecto a la regulación de las demoras y cancelaciones de vuelos, estableciendo sanciones específicas a los permisionarios para evitar la práctica abusiva de las aerolíneas respecto a las condiciones en las que prestan sus servicios, protegiendo así, de forma efectiva los derechos de los usuarios.

Es preciso reconocer, que hay bondades en el dictamen de esta Ley, particularmente uno de los logros más notables es el, establecer por mandato de ley un catálogo derechos de los pasajeros y la inclusión de facultades expresas en materia de

protección y defensa de los derechos de los pasajeros, garantizando con ello una mayor certeza en las relaciones de consumo del servicio de transporte aéreo.

Es preciso reiterar, que acompañaremos la aprobación de este Dictamen porque sabemos y reconocemos la necesidad de equilibrar las condiciones contractuales usuario/permisionario del ramo de servicios aeronáuticos.

Sin embargo, nuestra responsabilidad nos obliga a dejar constancia en esta tribuna, que varios aspectos cuya existencia enriquecería aún más el dictamen no fueron considerados; en particular el derecho de los usuarios a cambiar su itinerario de vuelo sin tener que pagar costo adicional al servicio contratado originalmente, siempre y cuando este cambio hubiere sido realizado con al menos 24 horas de anticipación.

Lo anterior en razón a que se han incrementado el número de las quejas contra las aerolíneas. Cuenta de ello es que el primer trimestre del 2017, de acuerdo con la Profeco, las quejas contra las aerolíneas que operan en el país aumentó 42.6 por ciento en

los dos primeros meses del año, al sumar 505 reclamos ante esta dependencia, frente al mismo periodo de 2016.

De acuerdo con la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), el 30 por ciento de las quejas se relaciona con negativas para entregar el producto o servicio, y el 17 por ciento por negarse a cambios o devolución. Del total de quejas, Aeroméxico concentra el 35 por ciento, seguida de Interjet y VivaAerobús con 27 y 18 por ciento, respectivamente. El resto corresponde a las aerolíneas Volaris y TAR Aerolíneas.

Especialistas mencionan que aunque el propósito de la Profeco es proteger el interés público, así como promover y defender los derechos e intereses del consumidor, deben aplicarse sanciones más severas por incumplimiento o mal servicio. También hay que considerar la situación de los usuarios. Por ejemplo, para un viajero de negocios de nada le sirve que la aerolínea le proponga un vuelo cinco horas después de perder una cita, cuando ya no le sirve al usuario.

Agregan que algunas líneas aéreas mexicanas no ofrecen alimentos, hospedaje o transporte sustituto cuando los vuelos se

retrasan; por el contrario, expresan, realizan cobros excesivos en boletos por cambio de nombre, fecha, horario o por exceso de equipaje.

En el presente Dictamen, en el Artículo 47 Bis Fracción III, establece que **“..... los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada. De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero”**.

Si bien en esta Fracción tercera, de manera muy ambigua, no se exime al concesionario o permisionario de la responsabilidad frente al pasajero por realizar cambios en su itinerario de vuelo, no se estableció, en las mismas condiciones, el derecho de los usuarios a realizar cambios en su itinerario de vuelo sin tener que pagar penalidades por cambio de fechas.

Señoras y señores Senadores:

En la izquierda, afirmamos que, como todo proyecto legislativo sus contenidos son perfectibles y moldeables; por ello, seremos puntuales supervisores del andar de esta norma en el orden jurídico nacional, preparados para que en cuanto las condiciones lo permitan, podamos por la vía del proceso legislativo ordinario y enriquecer aún más sus contenidos.

Es cuanto Señor Presidente.



Benjamín Robles Montoya
SENADOR DE LA REPÚBLICA

Compañeras senadoras, compañeros senadores,

El tema a discusión que nos ocupa no escapa a ninguno de nosotros y es que, a partir de la cesación del servicio que prestaba la empresa "Mexicana de Aviación", las permisionarias y concesionarias restantes cobraron mayor relevancia, incluso, alguna de ellas llegó a monopolizar los destinos y horarios de transportación en los pasajeros.

La falta de regulación en la ley, ha permitido hasta el día de hoy, que las empresas varíen y determinen el costo del servicio o boleto, pues justificándose en el arbitrio de la oferta y la demanda o de facto, sí dicha empresa es dominante en los destinos específicos.

Lo anterior, solo ha acarreado la elevación de los costos, sobreventa del boletaje, cancelación de vuelos de forma injustificada y caprichosa de las permisionarias o concesionarias, hasta la prepotencia del personal en ventanilla o la propia tripulación.

En esta Legislatura, hemos sido testigos de posicionamientos de compañeras senadoras y senadores en los que exigimos la atención de la Profeco, Comisión Nacional de los Derechos Humanos o la Procuraduría General de la República, pues el mal trato y el MALTRATADO, prepotencia y fraude a los que cientos de pasajeros se enfrentan día a día en las terminales, habían vuelto a las compañías en zares de la aviación comercial, sin que hasta hoy hubiera un verdadero ajuste legal que regulara estas conductas facinerosas.

Su servidor, en esta tribuna, hace 4 años, llamaba a modificar el nombre de una empresa que no dignifica el nombre de MÉXICO entre sus siglas, al haberse convertido en dominante del sector y que lejos de cumplir con su responsabilidad social como concesionaria, se había revelado como una empresa a la que no parecían importar las necesidades y opiniones de los usuarios.

Bien, pero hemos llegado a este momento, crucial diría yo en la transportación aérea en México, y hemos tenido a bien definir una nueva normatividad de aviación que garantizará la certidumbre en los derechos de los pasajeros y a la par de ella,



Benjamín Robles Montoya
SENADOR DE LA REPÚBLICA

elevará la competitividad y eficiencia en el sector, todo ello en beneficio de la aviación del país y por supuesto de nosotros los usuarios.

La minuta a discusión, aunque incompleta, es un avance porque delinea e impulsa medidas administrativas, normativas y legales con la que se pretende corregir el daño y los excesos que los permisionarios y concesionarios de las aerolíneas han vertido en los usuarios.

A partir de la publicación de estas reformas, el servicio deficiente que se preste será cualificado para su sanción; asimismo, se estará vigilante de acciones o conductas ventajosas de una empresa en relación con sus competidoras; el cumplimiento de las normas que se refieren a horarios de despegue y aterrizaje; las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros, finalmente, la protección y defensa de los usuarios a la no discriminación.

Muchas gracias.

INTERVENCIÓN DE LA SENADORA ANGÉLICA DE LA PEÑA GÓMEZ PARA REFERIRSE AL DICTAMEN DE LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.

Compañeras y compañeros Senadores:

Vengo a hablar a favor del presente Dictamen, ya que el mismo representa la protección de derechos de las y los consumidores ante los abusos que cometen las aerolíneas con los pasajeros.

Actualmente las aerolíneas exigen a los usuarios que cumplan con todos y cada uno de los requisitos de los servicios que prestan, que no lleguen ni un segundo tarde, que cumplan sus medidas para documentar equipaje, sin embargo el servicio que prestan es deficiente, caro e incluso discriminatorio.

Sin embargo las aerolíneas pueden vender dos y hasta tres veces un mismo pasaje, ofrecen supuestas ofertas que no son tal, imponen el cobro de seguros y cuotas sin importar el consentimiento de las y los pasajeros, sin embargo no implementan medidas para evitar el retraso y la cancelación de vuelos, el deterioro de los equipajes o su pérdida. es decir, los abusos continúan.

Por eso este dictamen reivindica aquella Carta de Derechos de los Pasajeros que en el año 2003 emitiera la Comisión Nacional de los Derechos Humanos a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y de la extinta Secretaría de Seguridad Pública ante la serie de abusos de las autoridades aeroportuarias.

Ahora el presente Dictamen señala que para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes,

tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros. Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

Las y los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por las esrolineas con los instrumentos inherentes a su condición.

Los pasajeros adultos pueden, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un niño o niña menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor de la niña o el niño el boleto y pase de abordar correspondiente.

Las y los pasajeros tienen derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas.

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y debidamente compensado.

Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o compensaciones mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en la presente Ley será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno.

La aprobación de este dictamen representa un gran avance en la tutela de aquellos derechos de los

llamados difusos o colectivos como lo son los derechos de los usuarios de las aerolínea y que finalmente tambien son derechos humanos.

Por ello mi voto es a favor del presente Dictamen.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'D. Pineda', written in a cursive style. The signature is positioned in the center of the page.

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil.

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:

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.

Artículo Único.- Se reforman el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 2. ...

I. a IV. ...

IV Bis. Boleto: documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el pasajero para efectuar el servicio de transporte. Para el cálculo de compensaciones, indemnizaciones u otras referencias que se hagan al boleto en la presente Ley, se considerará el monto total incluyendo tarifas, impuestos, comisiones, y cualquier otro cargo cubierto por el pasajero.

V. a VIII. ...

VIII Bis. Pasajero: persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.

VIII Ter. Procuraduría: La Procuraduría Federal del Consumidor.

IX. a XVIII. ...

Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:

- I. Debe apegarse a los términos derivados de la concesión o permiso y contener explícitamente las reglas de aplicación, o condiciones y restricciones que comprende la oferta, así como la vigencia de las mismas, y
- II. La información y publicidad relacionada con las tarifas deberán ser exactas, veraces, comprobables y claras, que no induzca al error o confusión al pasajero por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenten.

Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

La violación a este artículo se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Capítulo X Bis

De los derechos y las obligaciones de los pasajeros

Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con cuando menos los siguientes derechos del pasajero:

- I. Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por los concesionarios o permisionarios. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar

instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis 1 de la presente Ley. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir el abordaje de personas con discapacidad.

- II. El pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, por lo que el concesionario o permisionario está obligado a expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondiente. Únicamente en este caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.
- III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.

La Secretaría supervisará que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

- IV. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular, es decir, el concesionario o permisionario no podrá negarle el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario o permisionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.
- V. En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible al concesionario o permisionario, el pasajero será indemnizado y/o compensado por el proveedor del servicio de acuerdo a los siguientes criterios:
 - a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.
 - b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.
- VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:
 - a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
 - b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

- c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

- VII.** Si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino.
- VIII.** El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.
- IX.** Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al pasajero un pago adicional.

El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Además, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros. El permisionario o concesionario podrá solicitar al pasajero un pago por peso y dimensiones adicionales del equipaje de mano, pero no podrá realizar cobros por pesos y dimensiones menores a los establecidos en este párrafo.

Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.

- X.** El pasajero tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. Los permisionarios y concesionarios deberán informar al pasajero, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como los derechos de los pasajeros.

El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en la presente Ley dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.

Toda cláusula o disposición que pretenda exonerar al concesionario o permisionario de su responsabilidad, evitar el pago de las indemnizaciones o compensaciones mencionadas o a fijar un límite inferior al establecido en la presente Ley será nula de pleno derecho y no tendrá efecto alguno. En ningún caso, será posible el perdón, condonación o cualquier figura que implique el no pago de las indemnizaciones, compensaciones o sanciones establecidas en la presente Ley.

En caso de que el pasajero decida viajar sin equipaje, el concesionario o permisionario podrá ofertar una tarifa preferencial en beneficio del pasajero.

Artículo 47 Bis 1. Los pasajeros con alguna discapacidad tendrán derecho a transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre y cuando la persona que viaja haga uso de ésta de manera personal y se encuentre directamente asociado con la discapacidad que presenta. En vuelos internacionales, dichos límites serán los fijados de conformidad con los Tratados.

Los permisionarios o concesionarios deberán informar las medidas de seguridad operacional de forma clara y precisa como parte de los términos y condiciones del contrato.

Artículo 47 Bis 2. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.

El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.

En caso de que los concesionarios o permisionarios incumplan con estos procedimientos, la Procuraduría impondrá sanciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis 3 de esta Ley, las cuales se aplicarán independientemente de las compensaciones previamente señaladas para el pasajero.

Artículo 47 Bis 3. La Procuraduría, en el ámbito de sus competencias, sancionará las infracciones a los derechos de los pasajeros, en los términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 47 Bis 4. Los pasajeros deberán:

- I. Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto;
- II. Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto;
- III. Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes;
- IV. Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto, y
- V. Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.

Artículo 49. ...

El contrato, que se perfecciona con la compra del boleto, deberá constar en un billete de pasaje, el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos. Su formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

La interpretación del contrato se sujetará a lo previsto en la presente Ley, al reglamento, la Ley Federal de Protección al Consumidor, las normas oficiales mexicanas y las circulares obligatorias aplicables.

Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, impuestos incluidos.

El permisionario o concesionario podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la compra. Sin embargo, no podrá realizar cargos que pretendan condicionar la compra del boleto a la contratación obligatoria de servicios adicionales.

Artículo 50. El transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros será efectuado por el concesionario o permisionario observando en todo momento un trato humanitario. Se entenderá como trato humanitario el conjunto de medidas que buscan disminuir la tensión, el sufrimiento, el dolor y la producción de traumatismos durante la movilización de los animales.

Las características de los mecanismos para el transporte de animales, así como los procedimientos para su realización, serán fijadas por el reglamento y la norma oficial mexicana correspondiente.

Artículo 52. Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. a III. ...

...

Artículo 52 Bis. En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.

Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.

Artículo 62. ...

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta ochenta Unidades de Medida y Actualización. Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización.

Artículo 84. ...

...
...
...
...

Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial, estarán obligados a entregar mensualmente a la Secretaría informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar su funcionamiento. La Secretaría dará seguimiento a la información presentada y la publicará trimestralmente, conforme a la legislación vigente en materia de transparencia y protección de datos personales.

Artículo 87. ...**I. a X. ...**

- XI.** No proporcionar la información que le solicite la Secretaría, en los plazos fijados por ésta, multa de trescientos a tres mil Unidades de Medida y Actualización;
- XII.** No sujetarse a los itinerarios, frecuencias de vuelo y horarios autorizados, multa de doscientos a un mil Unidades de Medida y Actualización;
- XIII.** Incumplir con lo señalado en el artículo 49 de la presente Ley, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización, y
- XIV.** No entregar mensualmente a la Secretaría la información señalada en el artículo 84, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización.

Transitorios

Primero.- El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para realizar en el ámbito de sus respectivas competencias, las adecuaciones y modificaciones a los reglamentos y a las demás disposiciones administrativas que posibiliten la materialización del mismo.

Tercero.- El Ejecutivo Federal y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, contarán con un plazo de 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para elaborar las Normas Oficiales Mexicanas a las que se hace referencia en los artículos reformados y adicionados.

Cuarto.- Los permisionarios y concesionarios del servicio de transporte aéreo comercial en un plazo de 90 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, adecuarán sus procedimientos con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en el mismo.

Quinto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, sin modificación al presupuesto del año corriente, y en coordinación con los concesionarios y permisionarios, deberá realizar acciones de difusión a través de campañas de publicidad, para dar a conocer los alcances del presente Decreto.

Sexto.- La Secretaría de Comunicaciones y Transportes deberá implementar, en un plazo de hasta 180 días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, un mecanismo público, eficaz y expedito que, en caso de que la salida de un vuelo se retrase o cancele, permita al pasajero conocer las causas y determine si es responsable de ellas el concesionario o permisionario.

Séptimo.- Los permisionarios o concesionarios deberán registrar las políticas de compensación señaladas en la fracción V, inciso a), del artículo 47 Bis, en un plazo de hasta 90 días naturales, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto.

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.