



# Derechos del Consumidor en el Transporte Aéreo

**Dirección General de  
Aeronáutica Civil**

22 de Octubre de 2010



➤ El conjunto de derechos humanos busca la protección específica de las personas, dentro de diferentes ámbitos. Por ejemplo:

- El político ( el derecho al voto)
- El social (la libertad de expresión)
- El cultural (respeto a la diversidad étnica)
- El económico (derechos del consumidor)

➤ Los derechos del consumidor es un conjunto de garantías que buscan proteger a las personas en tanto partícipes de una actividad económica fundamental: el consumo de bienes y servicios

➤ Los derechos del consumidor por lo tanto, están vinculados con la regulación de las relaciones entre proveedores de bienes y servicios y consumidores.

## Antecedentes (1)

Para el ámbito del servicio de transporte aéreo en México, existen dos ordenamientos básicos (con sus reglamentos), que norman los derechos del consumidor de transporte aéreo:

- ❖ La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y su Reglamento (RLFPC), la cual aborda en forma general el promover y proteger los derechos de todo tipo de consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores en general.
- ❖ La Ley de Aviación Civil (LAC) y su Reglamento (RLAC), la cual aborda los derechos del consumidor en forma específica, contemplando aspectos tales como los contratos entre aerolíneas y usuarios, responsabilidad de las aerolíneas por daños a pasajeros, equipaje y carga; seguros; compensaciones e indemnizaciones y de otros derechos más. Esto incluye disposiciones del ámbito internacional, emanados de organismos como la OACI.

Ambos instrumentos han sufrido reformas a lo largo de su existencia, con el propósito de adecuarse a los cambios en el contexto económico y social, nacional e internacional.



Los encargados de vigilar que las disposiciones legales respectivas se cumplan, son:

- ❖ La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), y
- ❖ La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

Tanto en el pasado como en el presente, ambas instituciones han tenido que operar coordinadamente para proteger y promover los derechos de los consumidores ante posibles anomalías en el comportamiento de los proveedores de servicios de transporte aéreo, que pudieran perjudicar a los consumidores.

De esta manera, han abordado temas como la publicidad en la venta de boletos, que contenían o bien poca información para el usuario, o bien no estaba claro cuál era el verdadero precio del transporte, sin importar qué impuestos o cargos adicionales se aplicaban.

En general, existen 7 derechos básicos del consumidor, que en su mayor parte, son abordados por la LAC y su Reglamento:

- ❖ Derecho a la información (LAC: Art. 42, RLAC: Art. 38 y 50)
- ❖ Derecho a la educación
- ❖ Derecho a elegir (LAC: Art. 38 fracción VII, 42 Y 49; RLAC: Art. 36 y 37)
- ❖ Derecho a la seguridad y calidad (LAC: Art. 17)
- ❖ Derecho a no ser discriminado (LAC: Art. 17, RLAC: Art. 49)
- ❖ Derecho a la compensación (LAC: Art. 52, RLAC: Art. 38)
- ❖ Derecho a la protección (LAC: Art. 51, 52 y 62, RLAC: Art. 52)



SCT

SECRETARÍA DE  
COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES

## Situación actual

Desde hace dos años a la fecha, la situación que ha experimentado el transporte aéreo de pasajeros en México ha remarcado el compromiso que debe existir entre las dos ordenamientos involucrados, como resultado de:

- ❖ La crisis económica mundial del año pasado, y
- ❖ Los efectos de la influenza,

Lo anterior, provocó la caída de la demanda de viajeros turísticos tanto nacionales como extranjeros, agudizando la competencia entre aerolíneas, en un contexto de coexistencia entre las aerolíneas tradicionales y las de “bajo costo” o “alta eficiencia”.

Tales efectos, desataron una guerra publicitaria por parte de las aerolíneas, al promocionar, en algunos casos, sólo el precio del transporte e indicando al pie de la publicidad el precio total de los boletos o bien la suma total de otros cargos bajo el concepto genérico de impuestos, originando una situación de confusión entre los viajeros.

- ❖ **A fin de corregir dicha situación, la DGAC y PROFECO a mediados de este año, convocaron a reuniones con las líneas aéreas nacionales y extranjera, llegando a los siguientes acuerdos:**
- ❖ **PROFECO orientaría a las aerolíneas que quisieran, mediante talleres dirigidos para la elaboración de su publicidad antes de emitirla, para que los pasajeros contarán con la información más completa sobre el servicios que contrataran, y**
- ❖ **La DGAC vigilaría que se cumplieran los derechos de los viajeros derivados de las disposiciones contenidas en la LAC y RLAC.**

## Problemática principal

La problemática básica en términos de los derechos del consumidor, se centran en las siguientes vertientes:

- ❖ La falta de una “cultura de viajero” en el transporte aéreo, la cual permitiría que el viajero se interesara más en las condiciones bajo las cuales está comprando su pasaje (reglas de aplicación);
- ❖ La ausencia de mecanismos y sistemas de información institucionales de las autoridades hacia los viajeros, tales como la composición general de los precios del transporte aéreo, la operación y confiabilidad de las aerolíneas en términos de calidad y seguridad en el servicio (puntualidad, pérdidas y recuperación de equipajes, y otros indicadores operativos);
- ❖ La necesidad de una mayor coordinación entre autoridades, para potenciar las acciones de cada una de ellas al actuar conjuntamente; y
- ❖ Delimitación y alcance de cada una de las legislaciones al abordar los derechos de los viajeros, modificándolas y ajustándolas cuando sea necesario.