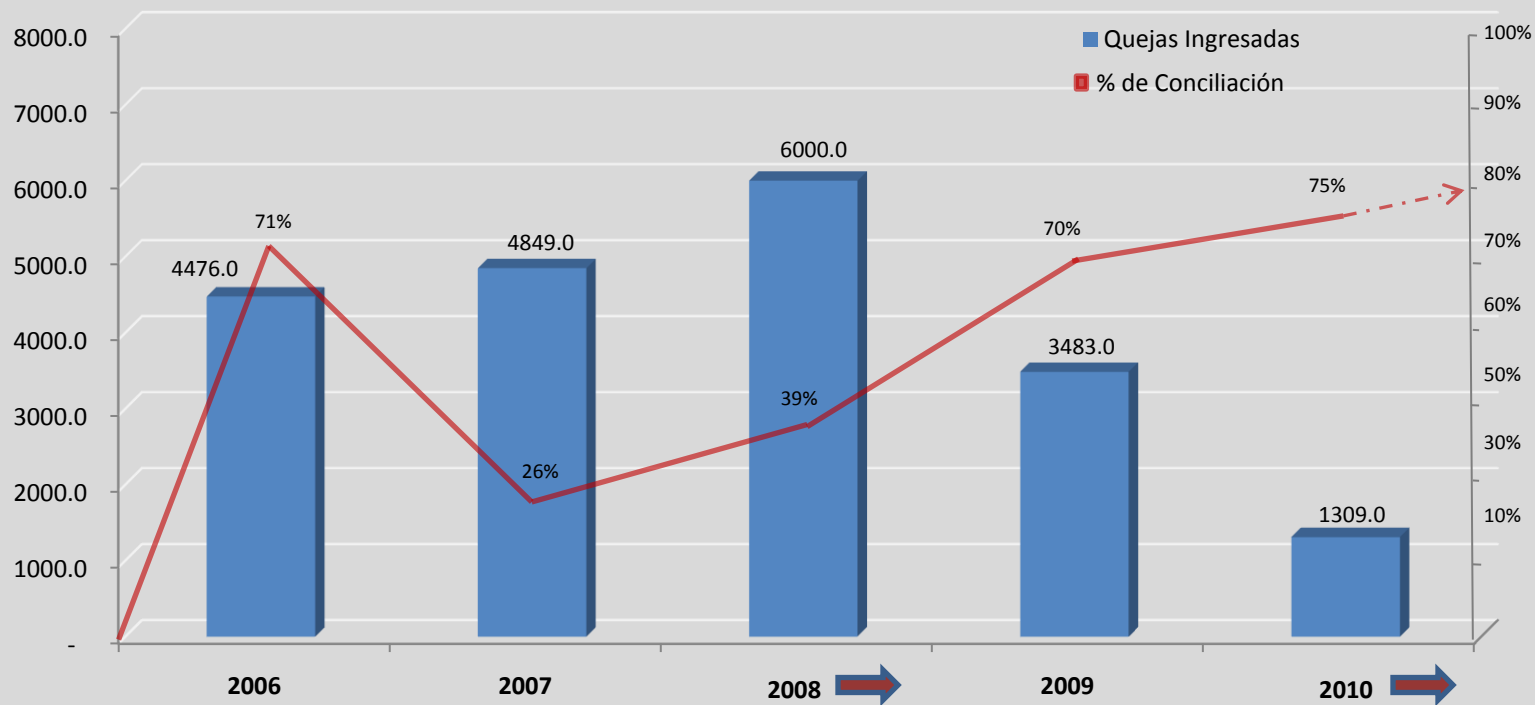


Derechos del consumidor

22 de Octubre de 2010

Comportamiento comercial aerolíneas

Quejas ingresadas y porcentaje de conciliación



Marco regulatorio

- Ley de Aviación Civil.
- Reglamento de la Ley de Aviación Civil.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.

Problemática actual

1. Violación a los derechos de los consumidores/pasajeros.
2. Generalidad en las disposiciones legales.
3. No se prevén todas las situaciones.

Objetivos

1. Incluir los derechos de los consumidores en la política pública.
2. Garantizar que se cumpla con los derechos de los consumidores/pasajeros.

Información oportuna, completa y clara

1. Denegación de embarque y cancelación del vuelo.
2. Incluir el retraso y suspensión del servicio.
3. Sobreventa; establecer la obligación de informar, previa la compra o al momento de realizar la compra.

Información oportuna, completa y clara

4. Reclamación de equipaje e indemnización; establecer un procedimiento claro y eficiente, por daño y/o pérdida de equipaje.
5. Servicio de atención al consumidor/pasajero, información clara para el procedimiento de dudas, quejas y aclaraciones; así como el plazos de respuesta.

Información oportuna, completa y clara

6. En Publicidad, entre otras:

- a) Tarifas: indicar el monto total a pagar.
- b) Promociones: vigencia y condiciones.
- c) Leyendas y restricciones: claras y veraces.
- d) Garantía: en qué consiste y cómo hacerla valer.

Propuestas

1. Regular sobre la protección para los consumidores en las compras anticipadas de boletos.
2. Transparentar el sector:
 - a) Antecedentes y antigüedad de las aerolíneas
 - b) Cancelación y retrasos de vuelos.
 - c) Cumplimiento de rutas ofrecidas.
 - d) Tipo de aeronaves con las que presta el servicio.
 - e) Comportamiento comercial

Propuestas*

3. Informar a los consumidores/pasajeros de sus derechos al momento de comprar y al documentar.
4. La obligación de las aerolíneas de reembolsar el costo del boleto en todos los casos y sólo la indemnización quedará exceptuada por situaciones extraordinarias como:
 - a) inestabilidad política,
 - b) riesgos para la seguridad,
 - c) deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y
 - d) huelgas que afecten a la prestación del servicio.

*Fuente: 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.

GRACIAS!

Noreli Domínguez Acosta
Subprocuradora de Servicios
ndomingueza@profeco.gob.mx
56256700 ext. 1011