



Protección al consumidor

Edmundo Olivares
Octubre 2010



- ① Reconocer que la Ley de Aviación Civil prevé los temas básicos de protección al consumidor con base en la práctica internacional, misma que reconoce las especificidades del sector aéreo y que lo distinguen de otros sectores no regulados.
- ② La legislación de protección al consumidor es un marco general que no reconoce las especificidades de sectores regulados. Se requiere conciliar derechos y obligaciones de consumidores, tanto en la legislación de aviación civil, como en la de protección al consumidor.
- ③ Clarificar las facultades de los conciliadores en Profeco, para disminuir los márgenes de discrecionalidad institucional.
- ④ Ampliar la transparencia de información que permita a los consumidores tomar decisiones más razonadas entorno a ciertos elementos, tales como los estándares básicos de operación, y la permanencia de las aerolíneas en el mercado.
- ⑤ Impulsar la existencia tarifas competitivas y no depredatorias.



- ① La legislación de protección a los derechos de los pasajeros se ha desarrollado en un marco sectorial global para la aviación, entre los que destaca el Convenio de Montreal de 1999, mismo que establece un marco jurídico uniforme para regular la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de daños a pasajeros, equipaje y mercancías durante viajes internacionales.
- ② En México, la Ley de Aviación Civil consideró que la instancia adecuada para atender los reclamos de los pasajeros era la propia autoridad aeronáutica, dadas las especificidades del sector. En dicho ordenamiento ya se prevén medidas para el caso de sobreventas, cancelaciones y demoras, propias de la operación de las aerolíneas y que en muchas ocasiones no son imputables a las mismas.
- ③ En una economía de mercado, valen más consumidores bien informados que puedan adoptar decisiones informadas que alienten la competencia. La reducción de las asimetrías de información es la labor esencial de cualquier entidad de protección de los derechos de los consumidores.



- ① En la práctica, actualmente no existe claridad en cuanto al alcance que algunos derechos de los consumidores contempla la legislación de protección al consumidor, contra los establecidos por la regulación aérea. Situación que da lugar a una disparidad de criterios opuestos que inciden negativamente en la sustanciación de los procedimientos ante Profeco.
- ② En la sustanciación de los procedimientos ante Profeco, en ocasiones se denota exceso en el ejercicio de las facultades del conciliador que no se sustentan en legislación alguna.
- ③ Falta de claridad en la definición de las competencias que los conciliadores de Profeco ejercen, situación que genera diversas interpretaciones que **amplían los márgenes de discrecionalidad**, pues en ocasiones los conciliadores intentan ejercer competencias exclusivas de la SCT, SHCP, PGR, y hasta el Poder Judicial.
- ④ Fallas institucionales en cuanto a la capacidad y preparación de los conciliadores de **Profeco**, pues muchos de ellos **carecen de actitudes y conocimientos técnicos-jurídicos suficientes que les permitan sustanciar eficazmente los procedimientos.**



- ⑤ **No existe divulgación de información suficiente y oportuna en el mercado de transporte aéreo por parte del regulador (DGAC)**, situación que impide y dificulta la competencia entre aerolíneas, porque los consumidores no están en posibilidades de fortalecer sus procesos de decisión en cuanto a qué aerolíneas son más eficientes, y en consecuencia contratar con ellas.
- ⑥ Falta de coordinación y coincidencia entre las distintas legislaciones en materia de aviación civil y de protección al consumidor.
- ⑦ Falta de información suficiente sobre los diversos indicadores operativos y financieros en los mercados aeronáuticos, situación que dificulta la toma de decisiones razonadas por parte de los consumidores.
- ⑧ Existencia de empresas insolventes que usan prácticas desleales y generan riesgos en materia de seguridad, empresas que aplican tarifas claramente depredatorias.



Propuesta específica de solución

- ① Definir en la Ley de Aviación Civil las acciones que los consumidores puedan, o no, ejercer en contra de las aerolíneas a través de la Profeco, esto, por tratarse de un servicio público de transporte aéreo sujeto a concesión.
- ② Acotar conjuntamente con la Profeco los márgenes de discrecionalidad que ejercen sus conciliadores, detallando con mayor claridad el alcance de todas las facultades que éstos tienen.
- ③ Coordinar con Profeco el establecimiento de un área especializada en transporte aéreo, la cual, cuente con conciliadores de perfiles técnicos y profesionales suficientes para sustanciar los procedimientos de conciliación en esta materia.
- ④ Establecer nuevas obligaciones a la DGAC (en Reglamento Interior de la SCT, Ley de Aviación Civil y su Reglamento) las cuales impliquen transparentar la investigación, publicación y divulgación continua de **información financiera y operativa** sobre las aerolíneas.



Propuesta específica de solución

- ⑤ Dadas las facultades que tiene la SCT para requerir información técnica, financiera, jurídica y administrativa, es imperioso que la DGAC deba utilizar dicha información de manera oportuna, sintetizada y esquematizada para informar a los consumidores (en un programa de divulgación constante, por ejemplo Internet). Esta información permitirá que los consumidores puedan decidir razonadamente sus opciones de viaje.
- ⑥ Transparencia en los procesos seguidos por la Autoridad Aeronáutica en las investigaciones de quejas presentadas por las aerolíneas ante el registro de tarifas depredatorias y/o publicidad engañosa que pongan en peligro la estabilidad del mercado.
- ⑦ Obligación para que la Profeco deba informar a los consumidores el alcance de sus derechos, con los matices que en otras legislaciones se establezcan, específicamente cuando se trate de las indemnizaciones en materia de responsabilidad en transporte aéreo.



- ① El transporte aéreo es un servicio público y por lo tanto requiere de una participación más activa del Estado en materia de regulación que aquella que se requiere para los sectores mercantiles estrictamente privados.
- ② En materia de protección al consumidor, es necesario contar con un **orden jurídico más explícito** que permita incrementar la efectividad en los alcances que deben tener los derechos de los consumidores.
- ③ Los consumidores necesitan contar por parte de la SCT, con **información relevante del mercado**, para decidir razonadamente sus opciones de viaje.
- ④ **Impulsar regulación pro-competencia en la oferta de insumos que las aerolíneas requieren para su operación**, lo que permitirá la prestación de servicios, con mayor calidad y a mejores precios para todos los consumidores.



- ⑤ Que las tarifas presentadas por las aerolíneas para su registro cubran el costo del servicio, así como, una utilidad razonable.

- ⑥ Que la DGAC se encuentre obligada a implementar y mantener un programa de divulgación constante a cualquier interesado en relación con datos y cifras como: **elementos financieros, operativos, desempeño, puntualidad, antigüedad de flota, conexiones, cobertura de seguros, tarifas (que cubran eficientemente la prestación del servicio sin poner en peligro la seguridad operacional)**, entre otros.