

CO TC-03/17

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

CIRCULAR OBLIGATORIA



QUE ESTABLECE LAS REGLAS PARA LOS CONCESIONARIOS Y PERMISIONARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS.

7 de noviembre de 2017

*[Handwritten signatures and initials in blue and green ink]*

## Índice

1.	Objetivo	2
2.	Fundamento Legal	2
3.	Aplicabilidad	
4.	Del servicio de transporte aéreo internacional	2
5.	Del contrato	2
6.	Derechos y obligaciones de los pasajeros	3
7.	De las tarifas	6
8.	Del transporte de animales en las aeronaves de servicio al público de transporte aéreo de pasajeros	6
9.	Entrega mensual a la Secretaría de informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamación y todos aquellos datos que permitan transparentar el funcionamiento de los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial	7

**CIRCULAR OBLIGATORIA**

**QUE ESTABLECE LAS REGLAS PARA LOS CONCESIONARIOS Y PERMISIONARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS.**

**Objetivo.**

Establecer e implementar los mecanismos a través de los cuales los concesionarios y/o permisionarios del servicio público de transporte aéreo deberán dar cumplimiento a las disposiciones en materia de derechos y obligaciones de los pasajeros, en términos de lo dispuesto por 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, entrando en vigor el 27 del mismo mes y año.

**Fundamento Legal.**

La presente Circular Obligatoria se emite con fundamento en los artículos 90 y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6 fracción III y último párrafo de Ley de Aviación Civil; 1, 2, fracción I, 14, 16, 26, 36, fracciones IV, VI y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, fracción XVI, 4, 10 fracción V y 21 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como a los artículos Segundo y Cuarto Transitorios del 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.

**Aplicabilidad.**

La presente Circular Obligatoria aplica a todos los concesionarios y permisionarios que presten el servicio al público de transporte aéreo, así como a los usuarios del servicio al público de transporte aéreo, con el fin facilitar el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Aviación Civil.

**1. Del servicio de transporte aéreo Internacional.**

1.1 La prestación del servicio de transporte aéreo internacional se sujetará a lo que, en su caso, establezcan los Tratados.

**2. Del contrato.**

2.1 Todo concesionario o permisionario que preste servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, debe expedir un contrato, conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Aviación Civil y lo siguiente:

- a) Un billete de pasaje, boleto o cupón que podrá ser en medios físicos o electrónicos, en el caso de los servicios regular nacional e internacional, fletamento nacional e internacional, panorámico y nacional no regular que se preste a comunidades o regiones específicas de baja densidad de tráfico de pasajeros, y
  - b) Contrato-factura, para los servicios de taxi aéreo nacional e internacional y ambulancia aérea nacional e internacional;
- 2.2 El contrato previsto en el numeral 2.1, se sujetará a la Ley de Aviación Civil y a lo que, en su caso, establezcan los Tratados.
- 2.3 El contrato que se expida en términos de lo dispuesto por el numeral 2.1 debe sujetarse a lo establecido en el artículo 37 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil y la Norma Oficial Mexicana correspondiente, y además contener lo siguiente:
- I. Los derechos y obligaciones del pasajero o usuario del servicio, así como las políticas de compensación;
  - II. Las medidas de seguridad operacional aplicables para los pasajeros con alguna discapacidad, de acuerdo a lo previsto en los artículos 47 Bis, fracción I y 47 Bis 1 de la Ley de Aviación Civil.

### 3. Derechos y obligaciones de los pasajeros.

3.1 Todo pasajero de cualquier servicio al público de transporte aéreo tiene derecho a recibir un servicio eficiente y de calidad, para garantizarlo, los concesionarios y permisionarios deberán respetar y cumplir cuando menos 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. A recibir 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. Los concesionarios o permisionarios podrán proporcionar la información a que se refiere la Ley y este Reglamento, a través de medios electrónicos. Para tal efecto, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar al pasajero, por cualquiera de los medios de comunicación proporcionados por éste al momento de efectuar la contratación, y con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada, de cualquier cambio en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado.

En caso de que 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;

- III. Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a transportar, sin cargos adicionales, instrumentos inherentes a su condición, que incluyen de manera enunciativa mas no limitativa, 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, de conformidad con las medidas de seguridad operacional aplicables;
- 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. En este caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para un infante, de conformidad con las medidas de seguridad operacional aplicables;  
Para vuelos internacionales, se estará a lo que, en su caso, establezcan los Tratados.
- V. A llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano, cumpliendo las dimensiones y requisitos previstos en el artículo 47 Bis, fracción IX de la Ley, y siempre que por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley y las normas oficiales mexicanas correspondientes;  
Para vuelos internacionales, se estará a lo que, en su caso, establezcan los Tratados.
- VI. 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;
- VII. 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 pasajero un pago adicional.  
En vuelos internacionales, el transporte de equipaje, se sujetará a lo que, en su caso, dispongan los Tratados;  
Los concesionarios o permisionarios podrán ofertar una tarifa preferencial en beneficio del pasajero que, al momento de efectuar la contratación, manifieste que viajará sin equipaje. En caso de que posteriormente el pasajero decida viajar con equipaje, el concesionario o permisionario podrá realizar el cobro correspondiente, conforme a las condiciones y términos del contrato.

- VIII. A conocer el costo total del boleto incluyendo impuestos, sus derechos, los servicios adicionales que ofrezca el concesionario o permisionario del transporte aéreo, las políticas de compensación aplicables, dónde consultar las direcciones de los módulos de atención y los procedimientos electrónicos de atención al pasajero, a través de los medios físicos o electrónicos que el concesionario o permisionario establezca para tal fin;
- IX. A disponer del segmento del vuelo en boletos adquiridos de ida y vuelta o con conexión, de acuerdo a las condiciones y términos del contrato, siempre y cuando lo informe al concesionario o permisionario en el lapso de veinticuatro horas, previsto en el artículo 47 Bis, fracción IV de la Ley, contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado.  
En vuelos internacionales, la utilización de los segmentos se sujetará a lo que, en su caso, dispongan los Tratados;
- X. A solicitar, de acuerdo a las condiciones y términos del contrato, la devolución del costo del boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo informe al concesionario o permisionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto, previsto en el artículo 47 Bis, fracción VIII de la Ley de Aviación Civil.  
En vuelos internacionales, la devolución del costo de boleto se sujetará a lo que, en su caso, dispongan los Tratados;
- XI. 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;
- XII. A elegir renunciar al embarque en caso de que el concesionario o permisionario lo solicite en el supuesto establecido en el artículo 52 Bis de la Ley, y
- XIII. A recibir, en caso de retrasos y/o cancelaciones de vuelos, denegación del embarque por expedición de boletos en exceso, o pérdida o avería del equipaje, las compensaciones y/o indemnizaciones establecidas en los artículos 47 Bis, fracciones V y VI, 52 y 62 de la Ley.  
En los términos del artículo 47 Bis, fracción X, el concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones dentro de un periodo máximo de diez días naturales posteriores a su reclamación por parte del pasajero, las compensaciones de alimentos y hospedaje deberán ser cubiertos al momento de que el retraso del vuelo se actualice.  
El concesionario o permisionario, al momento en que se actualice cualquiera de los supuestos señalados, debe hacer del conocimiento del pasajero por conducto de su personal, así como a través de medios físicos o electrónicos, las opciones con que cuenta y debe inmediatamente proporcionársele la que haya elegido. Tratándose de la indemnización por denegación del embarque por expedición de boletos en exceso, el pasajero debe manifestar si ésta se realiza en dinero o en especie.

En vuelos internacionales aplicará, en lo conducente, lo que establezcan los Tratados.

**3.2** Todo pasajero de cualquier servicio al público de transporte aéreo tendrá las siguientes obligaciones:

- I. Brindar al permisionario o concesionario al momento de la compra de su boleto información y medios de contacto veraces, tales como:
  - a) Nombre y apellidos;
  - b) Teléfono de contacto, y
  - c) Correo electrónico.
- II. Presentar, a solicitud del concesionario o permisionario, o personal autorizado del aeropuerto, documentos oficiales de identificación, tales como credencial para votar con fotografía expedida por el Instituto Nacional Electoral, pasaporte, cartilla del servicio militar nacional, cédula profesional, credencial de servicios médicos emitida por una institución pública de salud o seguridad social, credencial para jubilados o pensionados emitida por una institución de seguridad social, credencial nacional para personas con discapacidad emitida por el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y otros documentos oficiales, que por sí solos o con documentos complementarios, le permitan generar convicción sobre la identidad del pasajero.

**4. De las tarifas.**

**4.1** Los concesionarios o permisionarios pueden fijar y modificar libremente las tarifas, sin embargo, deben aplicarlas de manera no discriminatoria, en igualdad de condiciones para todos los usuarios y cumplir con los requisitos señalados en los artículos 42, 42 Bis y 51 de la Ley.

Las tarifas entrarán en vigor a partir de la fecha de su registro, excepto en el caso del servicio de transporte aéreo nacional no regular bajo la modalidad de taxi aéreo, en el cual se podrá convenir libremente el precio del servicio.

La aprobación de las tarifas internacionales por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Secretaría) implica su registro.

**5. Del transporte de animales en las aeronaves de servicio al público de transporte aéreo de pasajeros.**

**5.1** Todo concesionario o permisionario que realice el transporte de animales en las aeronaves de servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, debe hacerlo observando un trato humanitario de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley y en jaulas o contenedores adecuados que deben ir en los compartimentos de carga, con excepción de los perros lazarillos que acompañen a una persona discapacitada que podrán ser transportados en la cabina de pasajeros. En caso de que la aeronave no cuente con compartimentos de carga presurizados, se estará a la normatividad que al efecto emita la Secretaría.

3.1  
[Handwritten signatures and marks]

6. Entrega mensual a la Secretaría de informes, bitácoras, estadísticas, reportes, índices de reclamaciones y todos aquellos datos que permitan transparentar el funcionamiento de los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo comercial.

6.1 Para los efectos del artículo 84, último párrafo de la Ley de Aviación Civil, la Dirección General de Aeronáutica Civil emitirá los lineamientos y el formato a través del cual los concesionarios y permisionarios reportarán a la Secretaría la información que permita transparentar su funcionamiento.

**7. Fecha de efectividad.**

La presente Circular Obligatoria entrará en vigor el día siguiente al de su publicación y permanecerá vigente hasta en tanto se publiquen las adecuaciones y o modificaciones al Reglamento de la Ley de Aviación Civil en el Diario Oficial de la Federación.

**ATENTAMENTE  
EL DIRECTOR GENERAL**

**MIGUEL PELÁEZ LIRA**  
7 de noviembre de 2017