

QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, A CARGO DEL 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, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así y los artículos 6o., fracción I, y 77, 78, del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de esta asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman diversas disposiciones a la Ley de Aviación Civil, 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 el año 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.

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, 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, 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.profecogob.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: 2

Air Canadá: 6

Air Europa (Air Europa Líneas Aéreas, SA): 3

Air France: 11

Air Transat: 1

Alaska Airlines, Inc: 4

American Airlines: 44

Avianca Taca, SA: 4

Aviateca, SA: 1

Blue Panorama Airlines Spa: 1

British Airways, Plc: 7

Copa Airlines (Compañía Panameña de Aviación, SA): 13

Cubana De Aviación: 1

Delta Airlines: 19

Lufthansa (Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft Sociedad Alemana De Aviación, SA): 2

Iberia (Iberia Líneas Aéreas De España, SA): 29

Klm (Klm Compañía Real Holandesa De Aviación, SA): 4

Lan (Lan Airlines, SA): 2

Lan (Lan Perú, SA): 1

Latam: 12

Lufthansa German Airlines: 1

Societe Air France: 11

Spirit Airlines, Inc: 2

Taca (Taca International Airlines, SA): 1

Trans Elite Omnibus: 1

United Airlines: 16

Fuente: Elaboración propia con datos extraídos del Buró Comercial de la Procuraduría Federal del Consumidor. Disponible en http://burocomercial.profecogob.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

Para el pasajero resulta un verdadero viacrucis. 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.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 un 40% de retrasos y que a pesar de haber sido evidenciadas sus malas prácticas por diversos medios de comunicación,¹⁰ 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 \$2478.20. Para la principal ruta internacional (Ciudad de México-Los Ángeles) la tarifa promedio fue de \$5290.20.

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:

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 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 giro,¹² 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.

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 anteriormente 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 párrafo segundo del artículo 62 y se adiciona un último párrafo al artículo 84 y las 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:

[...]

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, cuyo formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos 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:

I. 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. No podrán realizarse cargos adicionales por prioridad de abordaje, selección de asientos o cualquier otro que pretenda condicionar el transporte del pasajero al pago o contratación de servicios adicionales.

III. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir su abordaje.

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. 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.

VI. 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.

VII. En caso de que exista retraso en la hora de salida programada 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 23hrs. 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.

Si además de la demora, se produjera la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste deberá compensar al pasajero con cuarenta Unidades de Medida y Actualización y, a elección del pasajero, programar su salida en el siguiente vuelo que esté disponible o devolverle el costo total del boleto.

VIII. 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.

IX. 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.

X. 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, 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.

XI. 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. 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 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 Berlín y su sistema de reserva online en 2008. Morales, Miguel, “Las aerolíneas tendrán que mostrar el costo total del vuelo”, *Computerhoy*. Disponible en: <http://computerhoy.com/noticias/ife/aerolineas-tendran-que-mostrar-costo-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-dis-capacidad-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/vivaerobus-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, el 19 de abril de 2016.

Diputado Alfredo Javier Rodríguez Dávila (rúbrica)