



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

HONORABLE ASAMBLEA:

A la Comisión de Transportes de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión de la LXIII Legislatura, le fue turnada para su estudio y dictamen la Proposición con Punto de Acuerdo, por el que se exhorta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Dirección General de Aeronáutica Civil a sancionar a las aerolíneas mexicanas por las deficiencias en la prestación de servicio al público, a cargo del Diputado Pablo Elizondo García, a nombre del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39, 43, 44 y 45 numeral 6, incisos e) y f), y demás relativos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; 80, 81, 82, 84, 85, 157, numeral 1, fracción I, y 158, numeral 1, fracción IV, y 167, del Reglamento de la Cámara de Diputados, la Comisión de Transportes, somete a la consideración de esta Honorable asamblea, el dictamen relativo al punto de acuerdo antes mencionado.

METODOLOGÍA

En el apartado de "Antecedentes" se indica la fecha de recepción ante el Pleno de la Cámara de Diputados, su turno y la materia sobre la que versa la proposición.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

En el apartado de “Análisis de la Proposición con Punto de Acuerdo”, se examina el contenido sustancial de la propuesta, los argumentos en que se sustenta y se determina el sentido y su alcance.

Por último, en el apartado de “Consideraciones”, la Comisión dictaminadora realiza las reflexiones necesarias para motivar el sentido de resolución, el análisis y valoración mediante la evaluación de los argumentos planteados en la exposición de motivos, así como lo dispuesto en la legislación vigente aplicable para el caso en concreto.

I. ANTECEDENTES

1. En Sesión celebrada por la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión en fecha 1° de marzo del 2016, el Diputado Pablo Elizondo García, a nombre del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, presentó la Proposición con Punto de Acuerdo, por el que se exhorta a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Dirección General de Aeronáutica Civil a sancionar a las aerolíneas mexicanas por las deficiencias en la prestación de servicio al público.

2. La Mesa Directiva de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, con identidad de fecha en sesión y mediante oficio número DGPL 63-II-6-

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GÁRCÍA.

0572, acordó se turnara a esta Comisión de Transportes, asignándole el expediente número 1909, para efectos de análisis y elaboración del dictamen en cumplimiento con lo dispuestos por los artículos 82, 85 y 100 del Reglamento de la Cámara de Diputados.

II. CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO

1. En sus Consideraciones, el Diputado proponente señala lo siguiente:

a) El proponente menciona que por el transcurso del tiempo, el transporte aéreo, por su relevancia, es considerado un pilar esencial de la sociedad global, tan gravitante en las rutinas de la sociedad como la medicina y las telecomunicaciones, y determinante del progreso social y la prosperidad económica de las naciones.

b) Apunta que el acceso al transporte aéreo ya no constituye un lujo y que es algo esencial para la vida actual, lo cual implica la existencia de una variedad de beneficios que nos brinda este servicio, como lo es, por ejemplo, la facilidad de acceso al transporte, el ahorro de tiempo, las ventajas económicas y la seguridad al viajar. Este sector, dice, no sólo ha contribuido a la creación de riqueza en el mundo

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

desarrollado, sino que ha aportado enormes ventajas a las economías en vías de desarrollo al ofrecer un campo abierto a su potencial para el comercio y el turismo.

c) Reitera que, en el ámbito económico, el transporte aéreo es esencial para los negocios y el turismo, ya que crea puestos de trabajo y facilita la expansión del comercio a nivel mundial, abriendo nuevas oportunidades de mercados. Satisface, menciona, las necesidades de movilidad de una población creciente, y traslada productos y servicios con una rapidez mayor que cualquier otro modo de transporte.

d) En lo tocante a los beneficios sociales, sentencia que éstos se dan a través de una red mundial, que conecta a personas, culturas y países en forma por demás eficiente. Puntualiza que, por el contrario, cuando el servicio se vuelve ineficiente, pueden sobrevenir consecuencias nocivas para la sociedad, por ejemplo, las pérdidas de tiempo y dinero para los usuarios.

En ese punto, refiere que en los anales de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, se señala que los principales motivos de reclamación por parte de los consumidores en contra de las aerolíneas se refieren, básicamente, a que el proveedor no da el producto o servicio de acuerdo a lo pactado (esto implica las demoras, incumplimientos o cancelaciones de vuelos) y también se relacionan con

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

la negativa del proveedor a realizar cambios o devoluciones (lo que se relaciona tanto con los vuelos como con el equipaje).

e) Para darle sustento a su postura de la deficiencia en el servicio que prestan las aerolíneas, el proponente cita hechos contenidos en notas periodísticas, como por ejemplo en el periódico *La Jornada*¹, resalta el dato de que, para diciembre del 2015, una de cada dos operaciones aéreas se retrasa en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. O bien apunta que, en el 2011, el Índice Nacional de Puntualidad era de 85 por ciento, en julio del 2015 bajó a 55 por ciento, ocurriendo el mayor número de retardos durante los periodos vacacionales.

Otro dato más, tomado del mismo medio de comunicación, el proponente aporta los datos provenientes de la Dirección General de Aeronáutica Civil sobre la calidad de las aerolíneas mexicanas, correspondientes al primer trimestre del 2015, donde la empresa Interjet tuvo 64% de puntualidad en sus vuelos, seguida de Aeroméxico, con el 69%, luego Magnicharters, con el 67%, teniendo Volaris el 71% en ese rubro. Así las cosas, el postulante observa que, en los últimos años, la deficiencia en la prestación de servicios por parte de las aerolíneas, especialmente aquellas que constituyen un retraso en los vuelos ha incrementado considerablemente.

¹ El proponente se refiere al referido medio en su versión del día 14 de diciembre del 2015, el cual fue consultado por esta dictaminadora el 12 de abril del 2016: <http://www.jornada.unam.mx/2015/12/14/sociedad/044n2soc>

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

f) El legislador interpelante menciona que el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, indica que “Todo proveedor está obligado a informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna.”, y que, en este sentido, resulta de suma relevancia sancionar las deficiencias en la prestación del servicio al público de transporte aéreo, así como vigilar el cumplimiento irrestricto de la normatividad aplicable, ello en aras de brindar un mejor servicio a los usuarios.

2. En este sentido, el legislador presentó su propuesta de Puntos de Acuerdo en los siguientes términos:

PUNTO DE ACUERDO

Primero. Se exhorta de manera respetuosa a la Secretaría de Comunicaciones y Transporte y a la Dirección General de Aeronáutica Civil para que en el marco de sus atribuciones sancione a las aerolíneas mexicanas por las deficiencias en la prestación del servicio al público de transporte aéreo, especialmente aquellas que constituyen un retraso en los vuelos.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

Segundo. Se exhorta de manera respetuosa a la Secretaría de Comunicaciones y Transporte y a la Dirección General de Aeronáutica Civil para que en el marco de sus atribuciones tome las medidas necesarias tendientes a mejorar el servicio al público de transporte aéreo, vigilando en todo momento el debido cumplimiento de la Ley de Aviación Civil y su Reglamento, así como de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Una vez establecidos los antecedentes y el objetivo de la proposición, los miembros de la Comisión de Transportes que suscriben el presente dictamen exponen las siguientes:

III. CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

1. Esta dictaminadora considera que el principal argumento del proponente es la puntualidad, como uno de los elementos básicos para considerar a una empresa, como lo es la que se dedica a prestar el servicio de transporte aéreo, como eficiente. Si atendemos a uno de los conceptos de la palabra, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, vemos que puntualidad es el cuidado y la diligencia en llegar a un lugar o partir de él a la hora convenida, y siendo así, el que confiemos a una aerolínea el cumplir tal cometido, ésta debe responder por esa falta de probidad en la prestación de sus servicios.

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

2. Los que dictaminamos consideramos que no sólo es el problema de los retrasos en los vuelos lo que caracteriza la deficiencia en el servicio que prestan las aerolíneas, sino que también lo es el no respetar los precios de las tarifas, el problema del cambio de itinerario, entre otros, los cuales la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor ha tratado de hacer conciencia y dar una solución, al publicar, en su *Revista del Consumidor*², un artículo denominado “Derecho de los viajeros”, donde propende a fomentar una cultura de conocimiento y respeto de los mismos.

En dicho ensayo, se señala que, si bien los concesionarios o permisionarios pueden fijar y modificar libremente las tarifas, deberán hacerlo de manera no discriminatoria y en igualdad de condiciones para todos los usuarios. Se apunta que los precios establecidos deben estar de forma permanente a disposición de los consumidores, a los que se les debe describir de manera clara y explícita las restricciones a las que están sujetas las tarifas en el momento de realizar la contratación del servicio, lo cual, dice, no significa que las compañías aéreas puedan cobrarlas discrecionalmente. Sentencia que es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes la que tiene la facultad de negar el registro de las tarifas establecidas

² Ver la siguiente página de internet, consultada el 12 de abril del 2016: http://www.profeco.gob.mx/revista/publicaciones/adelantos_04/derechoviajero_dic04.pdf

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

por las compañías aéreas si considera que éstas implican prácticas de carácter monopólico, de dominancia en el mercado o una competencia desleal, y que, de ocurrir lo anterior, la dependencia, con el fin de fomentar la sana competencia entre los proveedores, establecerá niveles tarifarios mínimos y máximos.

La misma Procuraduría Federal de Protección al Consumidor, en dicha publicación ha señalado que, cuando la aeronave, por caso fortuito o de fuerza mayor, tenga que aterrizar en un lugar no incluido en el itinerario, el usuario tiene derecho a ser transportado hasta el lugar de destino por los medios de transporte más rápidos disponibles en el lugar, corriendo con todos los gastos que se generen sin cobrarle un peso más al consumidor.

3. Por esas razones es que esta dictaminadora considera de aprobarse la proposición hecha por el Diputado Pablo Elizondo García, haciendo las adecuaciones de estilo a su propuesta.



COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

PUNTO DE ACUERDO

Primero. La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión exhorta, de manera respetuosa, a la Secretaría de Comunicaciones y Transporte y a la Dirección General de Aeronáutica Civil para que, en el marco de sus atribuciones, sancione a las aerolíneas mexicanas por las deficiencias en la prestación del servicio al público de transporte aéreo, especialmente aquellas que constituyen un retraso en los vuelos atribuibles a las propias aerolíneas.

Segundo. La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión exhorta, de manera respetuosa, a la Secretaría de Comunicaciones y Transporte y a la Dirección General de Aeronáutica Civil para que en el marco de sus atribuciones tome las medidas necesarias tendientes a mejorar el servicio al público de transporte aéreo, vigilando en todo momento el debido cumplimiento de la Ley de Aviación Civil y su Reglamento, así como de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**DADO EN EL PALACIO LEGISLATIVO DE SAN LÁZARO, CIUDAD DE MÉXICO
A LOS 19 DIAS DEL MES DE ABRIL DE 2016.**

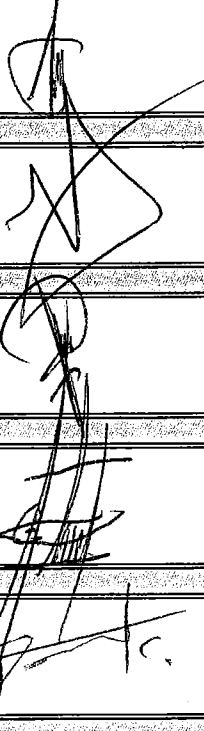
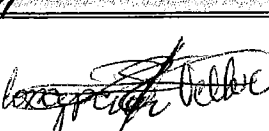
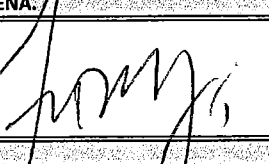


CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

SEXTA REUNIÓN ORDINARIA 19 ABRIL 2016.

NOMBRE		A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. ALFREDO JAVIER RODRÍGUEZ DÁVILA			
PRESIDENTE GRUPO PARLAMENTARIO PAN.				
	DIP. JOSÉ LUIS OROZCO SÁNCHEZ ALDANA			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.				
	DIP. JOSÉ LORENZO RIVERA SOSA			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.				
	DIP. FRANCISCO LAURO ROJAS SAN ROMÁN			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.				
	DIP. DANIEL TORRES CANTÚ			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRI.				
	DIP. LILLIAN ZEPAHUA GARCÍA			
SECRETARIA GRUPO PARLAMENTARIO PRI.				
	DIP. JORGE LÓPEZ MARTÍN			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PAN.				
	DIP. ARTURO SANTANA ALFARO			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO PRD.				
	DIP. CONCEPCIÓN VILLA GONZÁLEZ			
SECRETARIA GRUPO PARLAMENTARIO MORENA.				
	DIP. JONADAB MARTÍNEZ GARCÍA			
SECRETARIO GRUPO PARLAMENTARIO MC.				

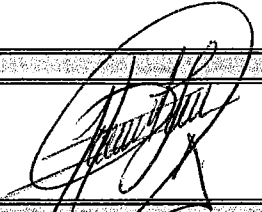
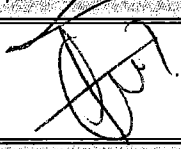
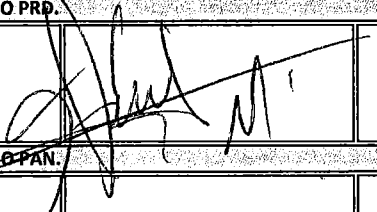
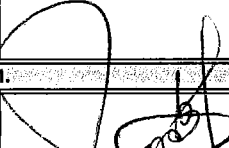
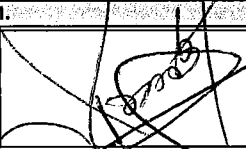
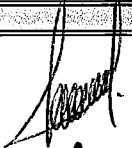
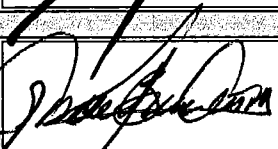


CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

SEXTA REUNIÓN ORDINARIA 19 ABRIL 2016.

NOMBRE		A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. MARÍA GUADALUPE ALCANTARA ROJAS			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. HÉCTOR JAVIER ÁLVAREZ ORTIZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. TANIA VICTORIA ARGÜJO HERRERA			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRD.			
	DIP. JOSÉ ERANDI BERMÚDEZ MÉNDEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PAN.			
	DIP. OMAR NOÉ BERNARDINO VARGAS			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PVM.			
	DIP. VITALICO CÁNDIDO COHETO MARTÍNEZ			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. PEDRO LUIS CORONADO AYARZAGOITIA			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. MARÍA ANTONIA CÁRDENAS MARISCAL			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO MORENA.			
	DIP. RAÚL DOMÍNGUEZ REX			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRI.			
	DIP. MARÍA CRISTINA TERESA GARCÍA BRAVO			
INTEGRANTE	GRUPO PARLAMENTARIO PRD.			

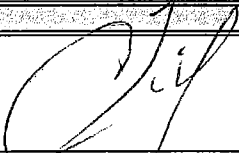


CÁMARA DE DIPUTADOS
LXIII LEGISLATURA

COMISIÓN DE TRANSPORTES

DICTAMEN A LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA A LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL A SANCIONAR A LAS AEROLÍNEAS MEXICANAS POR LAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO, SUSCRITA POR EL DIPUTADO PABLO ELIZONDO GARCÍA.

SEXTA REUNIÓN ORDINARIA 19 ABRIL 2016.

NOMBRE		A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. PEDRO GARZA TREVINO			
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PAN.				
	DIP. ALEJANDRA GUTIÉRREZ CAMPOS			
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PAN.				
	DIP. FRANCISCO JOSÉ GUTIÉRREZ DE VELASCO URTAZA			
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PAN.				
	DIP. ELIAS OCTAVIO IÑIGUEZ MEJÍA			
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PAN.				
	DIP. MARIO MACHUCA SÁNCHEZ			
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PVEM.				
	DIP. ÁNGEL ROJAS ÁNGELES			
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PRI.				
	DIP. CHRISTIAN JOAQUÍN SÁNCHEZ SÁNCHEZ			
INTEGRANTE GRUPO PARLAMENTARIO PRI.				