

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, PARA EXHORTAR A LA SCT, LA PROFECO Y LA COFECE A DAR SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS AÉREOS DE PASAJEROS Y LAS RESPECTIVAS TARIFAS EN CUANTO A CONDICIONES SATISFACTORIAS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD, A CARGO DE LA DIPUTADA JANNET TÉLLEZ INFANTE, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA

La suscrita, Jannet Téllez Infante, diputada federal del Grupo Parlamentario de Morena de la LXIV Legislatura de la Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6, numeral 1, fracción I, y 79, párrafo 1, fracción II; y párrafo 2, fracción III, 113 y 139, fracción II, del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta soberanía la presente proposición con punto de acuerdo de urgente u obvia resolución, con base en las siguientes

Consideraciones

Luego de las disposiciones aplicadas a la Ley de Aviación Civil publicadas en el Diario Oficial de la Federación el pasado 26 de junio de 2017, los derechos de los usuarios de servicios aéreos de pasajeros han sido salvaguardados, evitando prácticas de abusos recurrentes.

No obstante, debido a las nuevas condiciones y restricciones en los servicios aéreos, las tarifas se han incrementado desmesuradamente. Durante el periodo decembrino, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) reportó un incremento de precios del 22.7 por ciento en diciembre de 2018, respecto del mismo periodo en 2017.¹

Por su parte, el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), Ricardo Sheffield Padilla, declaró que, durante el operativo decembrino y Día de Reyes, llevado a cabo del 19 de diciembre de 2018 al 7 de enero de 2019, realizaron 574 conciliaciones con diversas aerolíneas, remunerando a los consumidores un monto superior a los **5 millones 400 mil pesos**, lo que implicó un **aumento del 42 por ciento** en el número de conciliaciones respecto al año anterior.

Las reclamaciones más recurrentes son por sobre venta, demoras y cancelaciones injustificadas de Interjet con 174; Aeroméxico con 144; Volaris 139 y Viva Aerobús con 116.²

El portal del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (AICM) reporta estadísticas sobre su “movimiento operacional”, las cuales señalan que durante el 2017 se movilizó a un total de 44 millones 732 mil 418 pasajeros, mientras que en 2018 se movilizaron 47 millones 700 mil 547 pasajeros, solo 6.6 por ciento más; lo cual no justifica bajo ninguna circunstancia el incremento desmedido de los precios ante una demanda similar a la del año anterior.³

Debido a que los componentes del costo de un boleto de avión dependen de distintas variables como el tipo de cambio (peso/dólar), impuestos, comisiones, costo de combustibles entre otros; el precio puede sufrir pequeñas variaciones cada día.⁴

El efecto estacional de oferta y demanda durante los periodos vacacionales permite a los concesionarios manipular los precios de forma discriminada, ocasionando incrementos desmedidos en el precio final de vuelos nacionales e internacionales, además de la saturación por sobre venta y un mal servicio en términos generales, que concluyen en reclamaciones y pérdidas significativas para los usuarios.

Por otra parte, las aerolíneas nacionales e internacionales han generado un sin número de abusos por cobros indebidos en el equipaje.

En 2017, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) multó a cinco aerolíneas con 22.4 millones de pesos por cobrar a los clientes la primera maleta en vuelos a Estados Unidos y Canadá. A través de un comunicado, la dependencia informó que las aerolíneas sancionadas son las compañías mexicanas Aeroméxico, Interjet, Volaris y Viva Aerobús, así como la estadounidense Jet Blue Airways. También se iniciaron dos procesos legales en contra de United Airlines y American Airlines por la misma infracción, los cuales serán resueltos próximamente.

La multa de la Profeco se desglosa de la siguiente manera:

Aeroméxico: 6.3 millones de pesos

Interjet: 5.1 millones de pesos

Volaris: 4.5 millones de pesos

Viva Aerobús: 4.2 millones de pesos

Jet Blue: 2.3 millones de pesos

Las cinco empresas referidas también fueron señaladas por la Profeco por incurrir en la difusión de publicidad engañosa, actos discriminatorios y poner cláusulas abusivas en contratos de adhesión.⁵

“Las 5 aerolíneas multadas por la Profeco, por cobrar a los viajeros la primera maleta documentada en vuelos a EU y Canadá, también tendrán que indemnizar a los viajeros afectados si éstos lo solicitan, informó el procurador en funciones Rafael Ochoa. Ayer la Profeco informó que aplicó multas por 22.4 millones de pesos a Volaris, Interjet, Aeroméxico, Viva Aerobús y Jet Blue Airways por hacer este cobro, ya que violaron las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Aviación Civil, así como su reglamento. Para que los viajeros sean indemnizados deben interponer una queja ante la Procuraduría” (28 de junio de 2017).⁶

Debido a que la Ley de Aviación Civil establece que:

Capítulo II De la autoridad aeronáutica

Artículo 6. La Secretaría tendrá las siguientes atribuciones en materia de aviación civil y aeroportuaria, sin perjuicio de las otorgadas a otras dependencias de la administración pública federal:

I. Planear, formular y conducir las políticas y programas para la regulación y el desarrollo de los servicios de transporte aéreo;

II. a XII...

XIII. Autorizar la práctica de visitas de verificación;

Capítulo III De las concesiones y de los permisos

Sección Primera

De las concesiones

Artículo 9. Se requiere de concesión que otorgue la Secretaría para prestar el servicio público de transporte aéreo nacional regular. Tal concesión sólo se otorgará a personas morales mexicanas.

Los interesados en la obtención de concesiones deberán acreditar:

I. La capacidad técnica, financiera, jurídica y administrativa para prestar el servicio en **condiciones de calidad, seguridad, oportunidad, permanencia y precio;**

II. La disponibilidad de aeronaves y demás equipo aéreo que cumplan con los requisitos técnicos de seguridad, las condiciones de aeronavegabilidad requeridas y las disposiciones en materia ambiental;

III. La disponibilidad de hangares, talleres, de la infraestructura necesaria para sus operaciones, así como del personal técnico aeronáutico y administrativo capacitado para el ejercicio de la concesión solicitada; y

IV. Contar, por sí mismas o a través de sociedades mercantiles mexicanas asociadas, con la experiencia que haga viable su permanencia en el sector y maximicen la seguridad de sus operaciones.

Los concesionarios a que se refiere este artículo podrán prestar el servicio de transporte aéreo regular internacional siempre que cuenten con la autorización de las rutas correspondientes por parte de la Secretaría.

Sección Tercera

Disposiciones comunes

Artículo 15. Las concesiones o los permisos se podrán revocar por:

I. a V...

VI. Aplicar tarifas diferentes a las registradas, o en su caso, aprobadas;

Capítulo VIII De las tarifas

Artículo 42. Los concesionarios o permisionarios fijarán libremente las tarifas por los servicios que presten, en términos que permitan la prestación de los servicios en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad y permanencia.

Las tarifas internacionales se aprobarán por la secretaría de conformidad con lo que, en su caso, se establezca en los tratados.

Las tarifas deberán registrarse ante la Secretaría para su puesta en vigor y estarán permanentemente a disposición de los usuarios.

La Secretaría podrá negar el registro de las tarifas fijadas por los concesionarios o permisionarios, si las mismas implican prácticas depredatorias, de carácter monopólico, de dominancia en el mercado o una competencia desleal que impida la permanencia en el mercado de otros concesionarios o permisionarios, y podrá establecer niveles tarifarios mínimos o máximos, según sea el caso, para los servicios respectivos, a fin de ordenar dichos niveles, con el objeto de fomentar la sana competencia.

En las tarifas se describirán clara y explícitamente las restricciones a que estén sujetas y permanecerán vigentes por el tiempo y en las condiciones ofrecidas. Las restricciones deberán hacerse del conocimiento del usuario al momento de la contratación del servicio.

Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, **tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones.**

Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:

I. Debe apegarse a los términos derivados de la concesión o permiso y contener explícitamente las reglas de aplicación, o condiciones y restricciones que comprende la oferta, así como la vigencia de las mismas; y

II. La información y publicidad relacionada con las tarifas deberán ser exactas, veraces, comprobables y claras, que no induzca al error o confusión al pasajero por la forma falsa, exagerada, parcial, artificiosa o tendenciosa en que se presenten.

Cada tarifa deberá aplicarse en igualdad de condiciones para todos los pasajeros sin discriminación alguna.

La violación a este artículo se considerará como infracción particularmente grave y se sancionará por la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 43. Cuando la Secretaría, por sí o a petición de la parte afectada, considere que no existe competencia efectiva entre los diferentes concesionarios o permisionarios, solicitará la opinión de la Comisión Federal de Competencia para que, en su caso, la Secretaría establezca bases de regulación tarifaria. Dicha regulación se mantendrá sólo mientras subsistan las condiciones que la motivaron.

En la regulación, la Secretaría podrá establecer tarifas específicas para la prestación de los servicios, así como mecanismos de ajuste y periodos de vigencia.

Los concesionarios y permisionarios sujetos a tal regulación podrán solicitar a la Comisión Federal de Competencia que emita opinión sobre la aplicación y subsistencia de tales condiciones.

Capítulo X Bis

De los derechos y las obligaciones de los pasajeros

Artículo 47 Bis . El concesionario o permisionario está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros. Para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con cuando menos los siguientes derechos del pasajero:

I. a VIII...

IX. Para vuelos **nacionales e internacionales, 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 pasajero un pago adicional.

...

Además, **el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano.** Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de

ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros. El permisionario o concesionario podrá solicitar al pasajero un pago por peso y dimensiones adicionales del equipaje de mano, pero no podrá realizar cobros por pesos y dimensiones menores a los establecidos en este párrafo.

Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.

X. El pasajero tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. Los permisionarios y concesionarios deberán informar al pasajero, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como los derechos de los pasajeros.

El concesionario o permisionario estará obligado a pagar las indemnizaciones previstas en la presente Ley 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.⁷

Por su parte, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) establece que

Ley Federal de Protección al Consumidor

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 8. La Procuraduría verificará que se respeten los **precios máximos establecidos en términos de la Ley Federal de Competencia Económica, así como los precios y tarifas que conforme a lo dispuesto por otras disposiciones sean determinados por las autoridades competentes.**

Los proveedores están obligados a respetar el precio máximo y las tarifas establecidas conforme al párrafo anterior.⁸

La necesaria modificación a la Ley de Aviación Civil se debió a los muchos abusos, malas prácticas y servicios de poca calidad en detrimento de los usuarios, dando lugar a fuertes sanciones para los prestadores del servicio, quienes han tenido que atender las demandas del consumidor y apegarse a la ley y sus diversas disposiciones; más resulta evidente que el incremento excesivo de las tarifas de boletos de avión, los frecuentes abusos y la desinformación, afectan directamente al interesado materializando el efecto secundario de dichas sanciones.

Por lo anteriormente expuesto y en estricto beneficio de las garantías de usuarios del servicio aéreo de pasajeros, me permito presentar ante este pleno la siguiente proposición con

Puntos de Acuerdo

Primero. La Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión exhorta, respetuosamente, a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) para que en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) verifiquen y difundan los servicios y tarifas del transporte aéreo de pasajeros en condiciones de calidad, seguridad, oportunidad, permanencia y precio; y de las sanciones aplicables en caso de omisiones a la ley y sus disposiciones.

Segundo. La Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión exhorta, respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) para que en colaboración con la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) y concesionarios, establezcan los precios máximos, así como los precios y tarifa de conformidad a la ley y demás disposiciones.

Notas

1 <https://www.inegi.org.mx/programas/eti/2018/>

2 <https://www.gob.mx/Profeco/prensa/informa-Profeco>

-resultados-de-operatividad-de-diciembre-y-de-dia-de-reyes?idiom=es

3 <https://www.aicm.com.mx/acercadelaicm/archivos/files/Estadisticas/Estadisticas2018Dic.pdf>

4 Para el caso de vuelos internacionales, las tarifas se establecen bajo los criterios de tratados internacionales.

5 <https://www.radioformula.com.mx/noticias/20191115/aerolineas-multadas-por-cobrar-la-primera-maleta-aeromexico-interjet/>

6 <https://www.gob.mx/conuee/prensa/notas-seleccionadas-del-dia-28-de-junio-de-2017>

7 Ley de Aviación Civil.

8 Ley Federal de Protección al Consumidor. https://www.Profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_libro.pdf

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 5 de diciembre de 2019.

Diputada Jannet Téllez Infante (rúbrica)