

De la Senadora Geovanna del Carmen Bañuelos de la Torre, integrante del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo de la LXIV Legislatura del H. Congreso de la Unión, con fundamento en el Artículo 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 55, 56, 171 y 176 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someten a consideración de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, la siguiente iniciativa con proyecto de decreto por el que se **reforma los artículos 47 bis y 62 de la Ley de Aviación Civil en materia de derechos de los pasajeros** conforme a la siguiente

### **Exposición de motivos**

#### **Introducción y afectaciones a los derechos de las y los pasajeros**

El 26 de junio de 2017 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) un paquete de reformas por medio de las cuales se adicionaba diversas disposiciones a la Ley de Aviación Civil en materia de los derechos de los usuarios. En el momento, los medios de comunicación y las personas usuarias celebraron su aprobación, ya que incluyó un nuevo capítulo (capítulo X Bis) titulado De los derechos y obligaciones de los pasajeros, el cual se constituye por cinco nuevos artículos (artículo 47 bis, artículo 47 bis 1, artículo 47 bis 2, artículo bis 3 y artículo bis 4).

Las reformas a la ley estuvieron encaminadas en garantizar los derechos de las y los pasajeros. Entre los derechos más importantes que se reconocieron se encuentra el derecho a la reparación del daño (como derecho de las personas consumidoras) en caso de demora o cancelación del vuelo. Sin embargo, la ley aún es demasiado complaciente con las aerolíneas, cuando éstas vulneran el derecho a la reparación del daño y a la compensación efectiva del consumidor.

A pesar de que la reforma entró en vigor desde junio de 2017, la puntualidad de las aerolíneas ha mejorado; sin embargo, continúa habiendo retrasos imputables a las aerolíneas. De acuerdo con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes

En la siguiente tabla, se muestra el Índice de Puntualidad del AICM de las aerolíneas mexicanas, así como el porcentaje de operaciones a tiempo<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/7-inconformidades-de-aerolineas/71-demorasindice-de-puntualidad/aeropuerto-internacional-de-la-ciudad-de-mexico-aicm/>

<b>Aerolínea</b>	<b>Índice de puntualidad AICM</b>	<b>% Operaciones a Tiempo</b>
<b>Interjet</b>	89.8%	68.9%
<b>Aeroméxico</b>	92.2%	69.6%
<b>Magnicharters</b>	80.8%	66.2%
<b>Aeroméxico Connect</b>	86.7%	72.3%
<b>Aeromar</b>	76.6%	65.7%
<b>Vivaaerobús</b>	88.1%	69.8%
<b>Volaris</b>	75.5%	64.3%

Es importante hacer la distinción entre demoras imputables a la aerolínea de aquellas que no lo son. Entre las prácticas que retrasan los vuelos con responsabilidad para las empresas se encuentran: operaciones de la aerolínea, mantenimiento de las aeronaves y causas relacionadas con la tripulación, entre otras.

En cuanto a las cancelaciones, se puede observar el siguiente comportamiento de las aerolíneas mexicanas durante 2019:

<b>Aerolínea</b>	<b>Índice de operación AICM</b>	<b>% Operaciones realizadas</b>
<b>Interjet</b>	89.8%	89.6%
<b>Aeroméxico</b>	99.4%	98.4%
<b>Magnicharters</b>	85.1%	85.1%
<b>Aeroméxico Connect</b>	100%	100%
<b>Aeromar</b>	96.8%	96.8%
<b>Vivaaerobús</b>	87.6%	87.6%
<b>Volaris</b>	91.1%	91.1%

En total se completaron 94% de las operaciones, mientras que se registraron 5.2% de vuelos cancelados. De éstos, la gran mayoría son por causas imputables a la aerolínea (98.4%).

Si, bien, la reforma ha logrado que las aerolíneas operen con mayor puntualidad; la reforma se ha quedado corta en mecanismos para garantizar la efectiva reparación del daño, como un derecho de las personas consumidoras.

La crisis por la pandemia causada por el Covid-19 únicamente evidenció los abusos que cometen las aerolíneas mexicanas. Las aerolíneas que presentan más quejas ante la PROFECO son Aeroméxico, Volaris, Interjet y Viva Aerobús. “Entre los principales motivos de reclamación se encuentran las cancelaciones, demoras y retrasos del vuelos por cobros o cargos indebidos”<sup>2</sup>

En este sentido, la presente iniciativa tiene por objeto reformar los artículos 47 bis y 62 para que se garanticen los derechos de las y los pasajeros como consumidores, en especial, el derecho a la efectiva reparación del daño y a la efectiva compensación. En específico, en materia de demora y cancelación de vuelos, así como daño y demora de equipaje.

En el Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo estamos comprometidos con cumplir con nuestras obligaciones en materia de derechos humanos. Por ello, en concordancia con el principio de progresividad (por el cual se exige que todas las autoridades, en el ámbito de su competencia, incrementen el grado de tutela en la promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos) se propone ampliar la regulación de los derechos de las personas consumidoras (y por lo tanto su ámbito de protección).

## **Derechos de las personas consumidoras**

### ***Antecedentes***

En el mundo capitalista actual, en donde la economía se encuentra basada en el consumo, se reconocieron diversos derechos con los que cuentan las y los consumidores.

Los primeros movimientos en favor de los derechos de los consumidores se presentaron en Estados Unidos de América. El primer movimiento social tuvo lugar en la primera década del siglo pasado, causada por el aumento arbitrario de

---

<sup>2</sup> <https://www.reporteindigo.com/indigonomics/abusos-de-aerolineas-en-reembolsos-derechos-consumidores-contingencia-sanitaria/>

precios y problemáticas relacionadas con la industria farmacéutica. Esta prima ola tuvo como consecuencia, la aprobación del *Pure Food and Durg Act* de 1906, la *Meat Inspection Act* y la creación de una nueva institución: la *Federal Trade Comission*<sup>3</sup>.

De acuerdo con Ovalle Favela, así como con *El Poder del Consumidor*, esta categoría de derechos cobró aún mayor relevancia en el marco la Gran Depresión, en la década de los años treinta, en donde “surgieron las primeras manifestaciones de los consumidores contra la especulación y en demanda de un control de precios”<sup>4</sup>. Esta serie de movilizaciones culminaron con reformas que robustecieron la *Pure Food and Drug Act* y con la dotación de herramientas jurídicas amplias a la *Federal Trade Comission*.

De esta manera surgieron los primeros grupos de activistas que demandaban una protección por parte del Estado, así como el reconocimiento de sus derechos. Sin embargo, fue hasta la segunda mitad del siglo pasado que se comenzaron a reconocer estos derechos en cuerpos normativos vinculantes, ya como derechos del consumidor.<sup>5</sup>

La etapa de reconocimiento de los derechos del consumidor y su subsecuente positivización comenzó en la década de los sesenta, como resultado del choque entre los intereses de los proveedores de bienes y servicios con los consumidores.

En la Unión americana el discurso dictado por el Presidente Kennedy, el 15 de marzo de 1962, representó el inicio de un proceso de creación de normas que garantizaran el ejercicio de estos derechos<sup>6</sup>. El mandatario se refirió al derecho a ser informado, como un derecho de las y los consumidores.

La ola por el reconocimiento de los derechos de las y los consumidores alcanzó a Europa en la década de los setenta. La Carta Europea de Protección de los Consumidores fue aprobada en 1973, siendo el primer instrumento jurídico internacional en donde se reconocen explícitamente los derechos de las y los

---

<sup>3</sup> Ovalle Favela, José. *Derechos de los Consumidores*. Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2015. P. 4

<sup>4</sup><https://elpoderdelconsumidor.org/los-derechos-del-consumidor/>

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> Conferencia dictada en Congreso Europeo sobre nuevas tendencias en materia de protección del Consumidor, Bilbao, 12-14 de marzo de 2003.

consumidores. En la Carta se reconocieron cuatro derechos de las y los consumidores<sup>7</sup>:

- El derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores
- **El derecho a la reparación del daño**
- El derecho a la información y a la educación
- El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados.

Dos años más tarde, el Consejo de las Comunidades Europeas aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección e Información a los Consumidores. En éste se reconocieron los siguientes derechos de las y los consumidores:

- El derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores
- El derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores
- **El derecho a la reparación del daño**
- El derecho a la información del consumidor
- El derecho a la representación

Posteriormente, estos derechos serían ratificados por el Consejo de las Comunidades Europeas en 1981 e incorporados al Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, en el marco de la firma del Tratado de Maastricht en 1992.

Asimismo, cabe destacarse la creación de la Ley Japonesa de 1969 y la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 1975.

La Organización de Naciones Unidas (ONU) también fue una pieza fundamental en el reconocimiento de los derechos de las y los consumidores. El 16 de abril de 1985, a través de la resolución 39/248, fueron aprobadas las Directrices para la Protección al Consumidor. Uno de los aportes más importantes de este documento es que universalizó la multicitada categoría de derechos<sup>8</sup>. Asimismo, se reconocieron los siguientes derechos:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad
- La promoción y protección de los intereses económicos del consumidor

---

<sup>7</sup> Ovalle. Op. Cit. P. 7

<sup>8</sup> Ibid. P 13

- El acceso de los consumidores a una información adecuada
- La educación del consumidor
- **La posibilidad efectiva de compensación al consumidor**
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten.

Como se puede observar, tanto el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección e Información a los Consumidores y en las Directrices para la Protección al Consumidor de la ONU reconocen el derecho de las y los consumidores a ser compensados y a que se repare el daño causado por el prestador de bienes y servicios.

El 24 de diciembre de 1992, se publicó, en nuestro país, la nueva Ley Federal de Protección al Consumidor. La cual tomó como base el Código de Defensa del Consumidor de Brasil de 1990.

Por su parte, en Europa se incorporaron los derechos de las y los consumidores en el Tratado de Ámsterdam de 1999. A su vez, el Tratado de Lisboa que entró en vigor en 2009 y que reformó el Tratado de la Unión Europea y el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, en su artículo 169 reconoció los derechos de las personas consumidoras.<sup>9</sup> Asimismo, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea reconoce en su artículo 38 que “en las políticas de la Unión se garantizará un nivel elevado de protección de los consumidores”<sup>10</sup>.

### ***Los derechos de las personas consumidoras en México***

Después de décadas de debates internacionales sobre el reconocimiento de los derechos de las personas consumidoras, el 24 de diciembre de 1992, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). En ella se establece un catálogo de los derechos de las personas consumidoras, así como un órgano encargado de la defensa de los mismos: la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

De acuerdo con Ovalle Favela, el artículo primero de la Ley Federal de Protección al Consumidor reconoce los siguientes derechos de las personas consumidoras<sup>11</sup>:

---

<sup>9</sup> Ibid. P 10

<sup>10</sup> Artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea

<sup>11</sup> Ovalle. Op Cit. P 18

- a) El derecho a la protección de la vida, la salud y la seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por prácticas en el abastecimiento de productos o servicios considerados peligrosos o nocivos (fracción I).
- b) El derecho a la educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones (fracción II).
- c) El derecho a la información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen (fracción III).
- d) **El derecho a la efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos** (fracción IV).
- e) El derecho al acceso a los órganos administrativos con el objeto de prevenir daños patrimoniales y morales, individuales y colectivos, y garantizar la protección jurídica, administrativa y técnica a los consumidores (fracción V).
- f) El derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores, que en la LFPC se expresa en forma específica en la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra las prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios (fracción VII).
- g) La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados (fracción VIII);
- h) El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento (fracción IX); y
- i) La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas (fracción X).

El anterior catálogo de derechos de las personas consumidoras recoge las mejores prácticas internacionales en la materia. Corresponde a las autoridades implementar legislación, programas, acciones y políticas públicas que permitan garantizar el ejercicio pleno de estos derechos.

Cabe resaltar que la fracción cuarta reconoce el derecho a la efectiva reparación de los daños patrimoniales, individuales o colectivos causados por violaciones a los derechos del consumidor ocasionadas por la venta de un bien o la prestación de un servicio defectuoso o que no cumpla con las características anunciadas.

Asimismo, el artículo 7 de la LFPC establece que:

Artículo 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.

Por lo tanto, la garantía y defensa de los derechos de las personas consumidoras debe ser de manera transversal para que en todos los sectores productivos y de consumo se cumplan con los estándares mínimos.

### ***Los derechos de las personas pasajeras de vuelos comerciales***

La Ley Federal de Protección al Consumidor define al consumidor como a “la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Por lo tanto, las personas que adquieren un boleto de avión y esperan viajar son, además de pasajeros, consumidores. De esta manera, se encuentran protegidos por los derechos de los consumidores, así como por las instituciones creadas para garantizarlos, tales como la PROFECO.

Para garantizar los derechos de los consumidores de servicios de transporte aéreo comercial, se reformó la Ley de Aviación Civil en donde se estableció un catálogo de derechos de las personas pasajeras de vuelos comerciales. Entre ellos, destacan los siguientes:

- El derecho de toda persona con discapacidad a ser transportada por los concesionarios o permisionarios
- El derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información
- El derecho a utilizar segmentos de la ruta, en vuelos de ida y vuelta o con conexión
- **El derecho a la reparación del daño en caso de demora o cancelación**
- El derecho a ser trasladado a su lugar de destino, si por caso fortuito la aeronave debe realizar un aterrizaje distinto al de destino
- El derecho a llevar equipaje sin costo adicional

- El derecho a la información.

### ***El derecho a la reparación del daño***

Como ya se señaló, el derecho a la reparación del daño se encuentra dentro de los derechos reconocidos de las personas consumidoras. Encontramos una mención en la Carta Europea de Protección de los Consumidores de 1973. Uno de los aspectos fundamentales que señala este derecho es que los Estados deben establecer normas y mecanismos “que protejan los intereses económicos de los consumidores mediante la regulación sobre las condiciones generales de la contratación”<sup>12</sup>.

En primer lugar, las aerolíneas (como prestadoras de servicios) tienen la obligación de respetar el derecho al cumplimiento de lo convenido u ofrecido, el cual se encuentra reconocido en el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

**Artículo 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los** precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, **términos**, restricciones, **plazos, fechas, modalidades, reservaciones** y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos.

En el caso de las aerolíneas, éstas se encuentran obligadas a cumplir con lo establecido por los términos establecidos al momento de la adquisición del vuelo: lugar de partida, lugar de destino, hora de salida, hora de llegada, equipaje permitido, etc.

Las demoras y las cancelaciones representan una violación a este derecho de las personas consumidoras, por lo tanto se debe garantizar la reparación del daño tal como lo ordena la fracción IV del artículo 1º de la LFPC.

En el caso de los pasajeros de vuelos comerciales, las medidas de reparación del daño -ante demoras y cancelaciones imputables al concesionario o permisionario- se encuentran contempladas en las fracciones V y VI del artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil.

---

<sup>12</sup> Ibid. P 6

En caso de retrasos atribuibles al concesionario o permisionario, dice el texto de la ley, el pasajero debe ser indemnizado conforme a los siguientes criterios:

- Demora menor a una hora e inferior a cuatro: se compensará conforme las políticas de compensación de cada aerolínea. “Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.”<sup>13</sup>
- Demora mayor a cuatro horas: se aplican las medidas del punto anterior y, además, se le indemnizará en según lo dispuesto para la cancelaciones de vuelos.
- En todos los casos la ley prevé que la aerolínea debe poner a disposición de los usuarios en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

“En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:

- a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.”<sup>14</sup>

En el Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo consideramos que las medidas de reparación del daño establecidas en la Ley de Aviación Civil son un gran primer avance en el respeto a este derecho; sin embargo, obedeciendo al principio de progresividad, es necesario instituir mayores garantías para las y los pasajeros.

---

<sup>13</sup> Artículo 47 bis de la Ley de Aviación Civil

<sup>14</sup> Ibid

## Objeto de la iniciativa

La presente iniciativa tiene por objeto reformar el artículo 47 bis y el artículo 62 de la Ley de Aviación Civil para garantizar más ampliamente el derecho a la efectiva reparación del daño de las y los pasajeros de vuelos comerciales. En muchas ocasiones, los retrasos y las cancelaciones causan innumerables perjuicios a las personas consumidoras. Ya que planifican sus viajes y presupuestos basados en los términos originales contratados. La demora o cancelación de un vuelo puede poner en riesgo, por ejemplo, el objetivo de un viaje de negocios, que se pierda alguna conexión o que una familia no pueda disfrutar de sus vacaciones.

En este sentido, se deben disminuir los tiempos que marca la Ley de Aviación Civil para acceder a la reparación del daño. Por ello, se propone que ante vuelos demorados se creen dos categorías de compensaciones: aquellas para los vuelos demorados entre 45 minutos y tres horas y aquellos para las demoras de los vuelos con un retraso mayor a tres horas. Los plazos establecidos actualmente en la Ley son suficientemente amplios y no compensan adecuadamente al consumidor.

Asimismo, se propone que -en todos los casos- el proveedor o concesionario esté obligado a proveer de acceso a internet inalámbrico de alta velocidad, ya que las transacciones y la comunicación se realiza a través de aplicaciones móviles (*apps*) que requieren de una conexión a internet. De esta manera, el pasajero puede, en tanto espera el vuelo, comunicarse más fácilmente, trabajar y, sobre todo, consultar información sobre vuelos y hospedaje. En este sentido, cabe señalar, además de potenciar el derecho a la reparación del daño, se robustecerían el derecho a la información y a los intereses económicos del consumidor.

En el caso de las cancelaciones, se propone que la devolución del importe pagado se haga en un plazo no mayor a 24 horas. Actualmente, no se cuenta con un plazo determinado para que las aerolíneas devuelvan el dinero a sus pasajeros, por lo que frecuentemente se presentan quejas de los usuarios en este sentido.

De acuerdo con datos de la PROFECO, las quejas que más se presentan son por pérdida o demora del equipaje.<sup>15</sup> Por ello se propone reformar la fracción IX del artículo 47 bis para establecer que en caso de demora de equipaje, el permisionario o concesionario deberá indemnizar, en moneda corriente, al pasajero por la cantidad equivalente a 5 Unidades de Medida y Actualización por

---

<sup>15</sup> <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/7-inconformidades-de-aerolineas/73-quejas/>

cada día de demora. Esta indemnización deberá entregarse de manera inmediata y diariamente. Esto con el objetivo de cubrir los costos, daños y perjuicios ocasionados por la demora del equipaje.

Asimismo, se reforma el artículo 62 bis para que en caso de pérdida de equipaje, el usuario que considere que éste tenía un valor superior al equivalente a 150 UMAs, pueda acceder a una reparación del daño efectiva a través de un peritaje realizado por la Procuraduría Federal del Consumidor para determinar el monto a compensar.

Finalmente, se establece que las compensaciones derivadas de retraso o cancelación de vuelos, así como aquellas producto de la demora o pérdida de equipaje se deban realizar en una sola exhibición, ya sea en efectivo o por transferencia bancaria. Esto con el objetivo de que las aerolíneas no encuentren espacios legales para no cumplir con su obligación de reparar el daño.

### Tabla comparativa

<b>Ley de Aviación Civil</b>	
<b>Texto normativo vigente</b>	<b>Texto normativo propuesto</b>
<p><b>Artículo 47 Bis.</b> 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:</p> <p><b>I a IV.</b> [...]</p> <p><b>V.</b> En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto 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:</p> <p style="padding-left: 40px;">a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de</p>	<p><b>Artículo 47 Bis.</b> 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:</p> <p><b>I a IV.</b> [...]</p> <p><b>V.</b> En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto 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:</p> <p style="padding-left: 40px;">a) Cuando la demora sea superior a <b>cuarenta y cinco minutos</b> e inferior a <b>tres</b>, se compensará conforme las</p>

<p>compensación de cada permisionario o concesionario.</p> <p>Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad. concesionarios y conforme al principio de competitividad.</p> <p>Si la demora es mayor a dos horas pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al 7.5% del precio del boleto.</p> <p>El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas.</p> <p>b) Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.</p> <p>En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en</p>	<p>políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.</p> <p>Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado <b>o análogo</b> y alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad. concesionarios y conforme al principio de competitividad.</p> <p>Si la demora es mayor a dos horas pero menor a <b>tres</b>, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al <b>15%</b> del precio del boleto.</p> <p>El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas <b>y deberán ser aprobadas por la Secretaría.</b></p> <p>b) Si la demora es mayor a <b>tres</b> horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.</p> <p>En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a</p>
--	---

espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:

a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.

b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será

disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y **acceso a servicio de internet inalámbrico de alta velocidad.**

VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:

a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje, **en un plazo no mayor a 24 horas y en un pago en una sola exhibición en efectivo o mediante transferencia bancaria.**

b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y **acceso a internet de alta velocidad**; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido

<p>inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>cancelado el vuelo.</p> <p>En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>
--	--

<p>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.</p> <p>Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.</p>	<p>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.</p> <p>Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.</p> <p><b>En caso de demora de equipaje, el permisionario o concesionario deberá indemnizar, en moneda corriente, al pasajero por la cantidad equivalente a 5 Unidades de Medida y Actualización por cada día de demora. Esta indemnización deberá entregarse de manera inmediata, diariamente, en efectivo o mediante transferencia bancaria.</b></p>
<p>Artículo 62. [...]</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 62. [...]</p> <p>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, <b>por lo menos</b>, a la suma de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización, <b>el cual deberá ser entregado en un plazo no mayor a 24 horas u y en un pago en una sola exhibición en efectivo o mediante transferencia</b></p>

	<p><b>bancaria.</b></p> <p><b>En caso de que el pasajero considere que su equipaje tiene un valor superior al equivalente a la suma de 150 Unidades de Medida y Actualización, la Procuraduría Federal del Consumidor deberá realizar un peritaje para determinar el monto de la indemnización. Una vez establecido el monto, el concesionario o permisionario, contará con 24 horas como máximo para realizar la indemnización correspondiente.</b></p>
--	--

Por lo anterior, sometemos a la consideración de esta Honorable Asamblea el siguiente

**DECRETO:**

**ÚNICO.** Se reforman los artículos 47 bis y 62 de la Ley de Aviación Civil para quedar como siguen:

**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 IV.** [...]

**V.** En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto 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) Cuando la demora sea superior a **cuarenta y cinco minutos** e inferior a **tres**, se compensará conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado **o análogo** y alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y

concesionarios y conforme al principio de competitividad. concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas pero menor a **tres**, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores al **15%** del precio del boleto.

El permisionario o concesionario deberá presentar y registrar cada seis meses, ante la Secretaría y la Procuraduría, las políticas de compensación, las cuales serán públicas **y deberán ser aprobadas por la Secretaría.**

b) Si la demora es mayor a **tres** horas, el pasajero será compensado conforme a este artículo, además accederá a las opciones y, en el caso, a la indemnización establecida por esta Ley para la cancelación del vuelo, cuya responsabilidad sea atribuible al concesionario o permisionario.

En todos los casos, el proveedor del servicio deberá poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos **y acceso a servicio de internet inalámbrico de alta velocidad.**

VI. En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, deberá:

a) Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje, **en un plazo no mayor a 24 horas y en un pago en una sola exhibición en efectivo o mediante transferencia bancaria.**

b) Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos **y acceso a internet de alta velocidad**; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

c) Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de los incisos a) y c) anteriores, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

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.

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. 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.

**En caso de demora de equipaje, el permisionario o concesionario deberá indemnizar, en moneda corriente, al pasajero por la cantidad equivalente a 5 Unidades de Medida y Actualización por cada día de demora. Esta indemnización deberá entregarse de manera inmediata, diariamente, en efectivo o mediante transferencia bancaria.**

Artículo 62. [...]

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, **por lo menos**, a la suma de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización, **el cual deberá ser entregado en un plazo no mayor a 24 horas u y en un pago en una sola exhibición en efectivo o mediante transferencia bancaria.**

**En caso de que el pasajero considere que su equipaje tiene un valor superior al equivalente a la suma de 150 Unidades de Medida y Actualización, la Procuraduría Federal del Consumidor deberá realizar un peritaje para determinar el monto de la indemnización. Una vez establecido el monto, el**

**concesionario o permisionario, contará con 24 horas como máximo para realizar la indemnización correspondiente.**

Transitorios

Artículo Único.- La presente reforma entrará en vigor a los seis meses después de su aprobación.

Dado en el Salón de Sesiones de la Comisión Permanente a los diecisiete días del mes de junio de 2020.

Suscribe,

Sen. Geovanna Bañuelos de la Torre