INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCIÓN XI AL ARTÍCULO 47 BIS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL; EN MATERIA DE LOS DERECHOS Y LAS OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS, PRESENTADA POR EL SENADOR NOÉ FERNANDO CASTAÑÓN RAMÍREZ, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO.

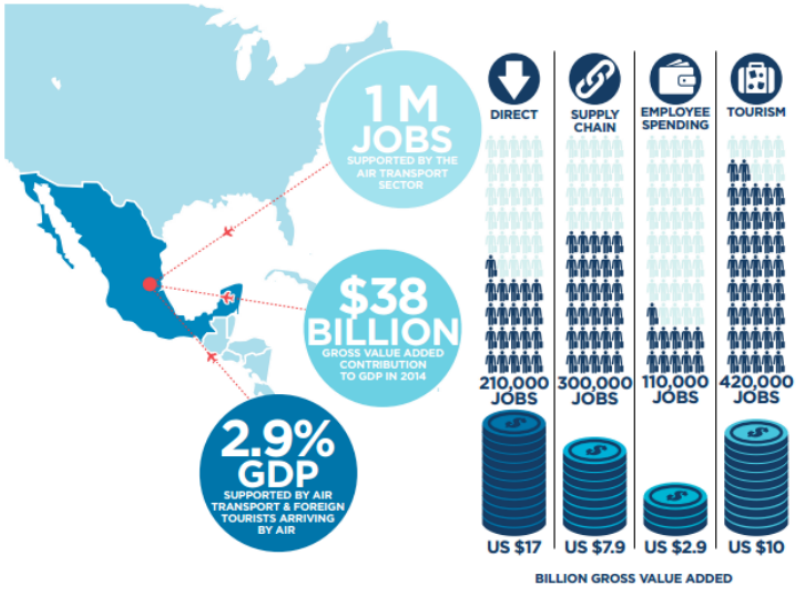
El suscrito **Noé Fernando Castañón Ramírez**, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Movimiento Ciudadano de la LXIV Legislatura, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8, numeral 1 del Reglamento del Senado de la República y 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, someto a consideración de esta Asamblea la siguiente **Iniciativa con Proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción XI al artículo 47 bis de la Ley de Aviación Civil; en materia de los derechos y las obligaciones de los pasajeros.**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El transporte aéreo es una industria innovadora que guía el progreso económico y social. Por ella se conectan personas, países y culturas, al igual que, provee acceso a los mercados globales, genera comercio y turismo.

La aviación es un facilitador económico significativo para México, ya que, contribuye con 38,000 millones de dólares al Producto Interno Bruto (PIB) del país, y genera más de 1 millón de empleos.

Figura 1: Contribución del transporte aéreo al PIB y al empleo



Fuente: Oxford Economics.

La conectividad aérea es una medida del potencial y la oportunidad económica. Cuanto más conectado esté un país por aire, mayor será su capacidad para capitalizar los beneficios económicos y sociales que el transporte aéreo puede ofrecer, de conformidad con la Air Transport Action Group (ATAG), en 2009 publicó un informe titulado “Los beneficios económicos y sociales del transporte aéreo 2008”

nos demuestra que la aviación transporta a más 2,200 millones de personas durante un año, y más de 44 millones de carga. [1]

En México, de conformidad con la Agencia Federal de Aviación Civil y la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en el 2019 y lo que lleva el año 2020 se transportaron aproximadamente 54 millones de pasajeros en vuelos nacionales y 48 millones en vuelos internacionales, principalmente por aerolíneas mexicanas.[2]

Indicador	Enero - Agosto		Var.
	2019	2020	%
Pasajeros en vuelos nacionales	35,497,882	17,168,136	-51.6%

Pasajeros transportados en vuelos nacionales por principales aerolíneas mexicanas							
Empresa		Enero-Agosto		Variación	Participación	Agosto	
		2019	2020	2020-2019	2020	2019	2020
1	Volaris (Concesionaria Vuela Cia De Aviación)	11,076,341	6,295,611	-43.2%	36.7%	1,428,408	929,353
2	Vivaaerobus (Aeroenlaces)	6,953,311	3,776,637	-45.7%	22.0%	1,066,768	564,086
3	Interjet (Abc Aerolíneas)	7,113,916	2,377,402	-66.6%	13.8%	959,434	38,776
4	Aeroméxico Connect (Aerolitoral)	5,161,617	2,367,856	-54.1%	13.8%	655,731	296,051
5	Aeroméxico (Aerovías De México)	3,438,407	1,788,843	-48.0%	10.4%	430,288	229,275
6	Aeromar	511,289	223,036	-56.4%	1.3%	67,706	22,211
7	Magnicharters (Grupo Aéreo Monterrey)	666,133	175,227	-73.7%	1.0%	108,712	34,292
8	Transportes Aéreos Regionales (Tar)	386,045	118,547	-69.3%	0.7%	47,511	7,400
9	Aéreo Calafia	190,823	44,977	-76.4%	0.3%	22,197	3,748
TOTAL		35,497,882	17,168,136	-51.6%	100.0%	4,786,755	2,125,192

Fuente: Agencia Federal de Aviación Civil. Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
Fecha de elaboración: 29 de septiembre de 2020.
Nota: Considera pasajeros en vuelos regulares y fletamento.

---

1 https://aviationbenefits.org/newswire/2016/07/la-aviaci%C3%B3n-sostiene-el-empleo-el-crecimiento-econ%C3%B3mico-y-el-desarrollo-sustentable-en-am%C3%A9rica-latina-y-el-caribe/

2 https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/FlujoPorAerolinea.aspx

Pasajeros transportados en vuelos internacionales por principales aerolíneas

Indicador	Enero - Agosto		Var.
	2019	2020	%
Pasajeros en vuelos internacionales	33,689,379	13,941,919	-58.6%

Pasajeros transportados en vuelos internacionales por principales aerolíneas								
Aerolíneas	Enero-Agosto		Variación	Participación	Agosto		Variación	Participación
	2019	2020	2020-2019	2020	2019	2020	2020-2019	2020
Total Mexicanas	11,223,717	4,288,699	-61.8%	30.8%	1,512,817	314,734	-79.2%	34.0%
Aeroméxico (Aerovías De México)	4,398,891	1,426,087	-67.6%	10.2%	571,466	95,668	-83.3%	10.3%
Volaris (Concesionaria Vuela Cia De Aviación)	2,400,610	1,265,975	-47.3%	9.1%	318,700	171,845	-46.1%	18.5%
Interjet (Abc Aerolíneas)	3,095,015	1,083,534	-65.0%	7.8%	436,731	97	-100.0%	0.0%
Aeroméxico Connect (Aerolitoral)	903,544	249,871	-72.3%	1.8%	122,136	15,403	-87.4%	1.7%
Vivaaerobus (Aeroenlaces)	390,312	233,238	-40.2%	1.7%	56,238	28,716	-48.9%	3.1%
Magnicharters (Grupo Aéreo Monterrey)	25,729	25,153	-2.2%	0.2%	6,172	2,331	-62.2%	0.3%
Resto	9,616	4,841	-49.7%	0.0%	1,374	674	-50.9%	0.1%
Total Estadounidenses	14,740,923	6,381,220	-56.7%	45.8%	1,674,564	579,292	-65.4%	62.5%
American Airlines	3,427,122	1,694,659	-50.6%	12.2%	400,959	189,131	-52.8%	20.4%
Delta Airlines	2,661,886	1,206,656	-54.7%	8.7%	295,473	84,346	-71.5%	9.1%
United Airlines, Inc.	2,957,484	1,144,738	-61.3%	8.2%	360,205	111,895	-68.9%	12.1%
Alaska Airlines	1,125,875	572,685	-49.1%	4.1%	110,901	52,668	-52.5%	5.7%
Southwest Airlines	1,444,700	409,771	-71.6%	2.9%	120,800	34,851	-71.1%	3.8%
Mesa Airlines (Mesa Airlines, Inc.)	693,998	300,343	-56.7%	2.2%	89,247	16,608	-81.4%	1.8%
Envoy Air, Inc	399,603	218,654	-45.3%	1.6%	58,621	24,712	-57.8%	2.7%

En los primeros siete meses del año 2020 se dispararon las quejas contra las compañías aéreas, nacionales y extranjeras, que operan en el país, con un total de 2 mil 863 reclamos, lo que representa un aumento del 39% respecto al mismo periodo del 2019, informó la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco). De ese total, 2 mil 103 quejas, es decir, un 73.4% se recibieron del 23 de marzo al 31 de julio, a partir de las medidas implementadas por la contingencia sanitaria por el covid-19. [3]

3 https://www.proceso.com.mx/nacional/2020/9/3/profeco-aumentaron-39-quejas-contra-aerolineas-la-mayoria-en-periodo-de-pandemia-248800.html

Entre los reclamos más comunes destacaron que las aerolíneas se negaron a entregar algún producto o servicio, a aprobar un cambio o devolución; que incumplieron con plazos para la entrega de algún producto o servicio; o que rechazaron devolver un depósito u ofrecer algún tipo de bonificación que solicitaba el consumidor.

Aerolíneas con mas quejas			
Aerolínea	No. de quejas	% de Conciliación	Motivos de las **quejas**
AEROMÉXICO	692	90%	• Negativa a la entrega de producto o servicio • Negativa a cambio o devolución • Negativa a la devolución de depósito
VIVA AEROBUS	526	76%	• Negativa a la entrega de producto o servicio • Negativa a cambio o devolución • Negativa a pago por pérdida del producto
VOLARIS	331	82%	• Negativa a la entrega de producto o servicio • Negativa a cambio o devolución • Negativa a la devolución de depósito

Desde el 2017, el Congreso de la Unión aprobó el proyecto de decreto con el que se reforma la Ley de Aviación Civil, para precisar que las aerolíneas están obligadas a prestar un servicio de calidad y eficiente a los pasajeros, respetando y cumpliendo los derechos del pasajero.

Iniciativa con Proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción XI al artículo 47 bis de la Ley de Aviación Civil; en materia de los derechos y las obligaciones de los pasajeros.

De los cuales destacan: [4]

1. En caso de cancelación de vuelo por causa atribuible a líneas aéreas, el pasajero tendrá derecho a que se le restituya el precio del boleto; que se les ofrezca transporte sustituto en el primer vuelo disponible; recibir alimentos; alojamiento en hotel y transporte en la ciudad en la que se encuentre.
2. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique en un lapso de 24 horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto.
3. En caso de retraso en la hora de salida estipulada en el boleto, y que la causa sea atribuible a la aerolínea, el pasajero será indemnizado o compensado con un monto no inferior a 7.5% del costo de boleto de vuelo adquirido. Deberán incluir, como mínimo, descuentos para vuelos en fecha posterior hacia el destino contratado y/o alimentos y bebidas. Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero podrá requerir la indemnización, que no será inferior a 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje. En todos los casos, las aerolíneas deberán poner a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.
4. Se obliga a las aerolíneas a dar de manera clara y exacta en los términos y condiciones del contrato con el que vuelan todos los

4 https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Estos-son-tus-nuevos-derechos-como-pasajero-de-avion---20170425-0025.html

pasajeros; y deberán informar por todos los medios a su alcance sobre las modificaciones a su itinerario con 24 horas anterioridad.

Sin embargo, aunque la Ley de Aviación Civil fue modificada con el fin de brindarle nuevos derechos a los pasajeros, las aerolíneas singuen sin ser consientes de la importancia que tiene el servicio al cliente hoy en día.

A pesar, de la situación que se vive actualmente por la pandemia de Covid-19, y de la baja movilidad aérea que ha habido en 2020, las quejas por los clientes hacia las aerolíneas han ido al alza, ya que, diversas aerolíneas han caído en una severa falta contra el servició al cliente, interponiendo las ganancias y los beneficios de ellas, dejando al consumidor sin facilitadores, ni beneficios, ni apoyos.

En consecuencia, ante la situación que vive México, es necesario que las aerolíneas creen relaciones significativas con sus clientes, brinden apoyos y diversos facilitadores creándoles un buen servicio.

En ese sentido, esta iniciativa tiene por objeto adicionar una fracción al artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil, con la finalidad de brindar apoyo a los pasajeros, sin la necesidad de generar pérdidas económicas ni ninguna afectación, tanto a los pasajeros como a las aerolíneas.

Iniciativa con Proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción XI al artículo 47 bis de la Ley de Aviación Civil; en materia de los derechos y las obligaciones de los pasajeros.

Por lo expuesto y fundado solicito a esta Soberanía que someta a consideración el siguiente:

DECRETO

POR EL QUE SE ADICIONA LA FRACCIÓN XI AL ARTÍCULO 47 BIS DE LA LEY DE AVICIÓN CIVIL, PARA QUEDAR COMO SIGUE:

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:
..

XI. El pasajero tendrá la oportunidad de realizar cambios en su itinerario durante las primeras 24 horas a partir de la adquisición de su boleto de avión. En caso de que el pasajero sobrepase dichas horas, se tomaran los términos y condiciones de las respectivas aerolíneas.

TRANSITORIOS

ÚNICO. - El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en el Senado de la República del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos, a los cuatro días del mes de febrero de dos mil veintiuno.

ATENTAMENTE

SEN. NOÉ FERNANDO CASTAÑÓN RAMÍREZ

Iniciativa con Proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción XI al artículo 47 bis de la Ley de Aviación Civil; en materia de los derechos y las obligaciones de los pasajeros.