

## **INICIATIVA QUE REFORMA EL ARTÍCULO 47 BIS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, A CARGO DE LA DIPUTADA ANA KARINA ROJO PIMENTEL, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PT**

La que suscribe, Ana Karina Rojo Pimentel, diputada del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo en la LXV Legislatura del Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, numeral 1, fracción I, 77, numeral 1, y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración del pleno de esta asamblea **iniciativa con proyecto de decreto que reforma diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil**, al tenor de la siguiente.

### **Exposición de Motivos**

#### **Antecedentes**

Para el año 2020, México registro un total de 34 millones 133 mil 108 de pasajeros transportados por aerolíneas nacionales e internacionales registrados en nuestro país, acorde a la última gráfica publicada por el Banco Mundial (BM).

Actualmente el transporte aéreo es uno de los beneficios más grandes y rápidos en la República Mexicana, que contribuye con cerca de 38 mil millones de dólares al producto interno bruto (PIB), y que genera más de 1.4 millones de empleos de acuerdo a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

Durante los últimos años la actividad del sector aeronáutico ha registrado un fuerte desarrollo y crecimiento, impulsando a la economía mexicana, creando empleos y fomentando riqueza, así como: nuevas aerolíneas, aeropuertos, proveedores de servicios, tiendas y restaurantes.

La industria aeronáutica nacional y el turismo, son factores esenciales para la atracción de los visitantes. En el trascurso de 2022 la Secretaría de Turismo indicó que arribaron al país cerca de 20 millones 601 turistas internacionales, representando un incremento de 46.3 por ciento respecto a 2021.

#### **Situación actual**

Sin embargo, existe una gran preocupación de acuerdo a los datos difundidos en el sitio web por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), en donde todas las aerolíneas que operan hoy en día en México, presentaron un gran incremento en los retrasos para despegar y aterrizar, con respecto al año 2021.

Las principales aerolíneas nacionales, estadounidenses, canadienses, europeas, centro y sudafricanas, y asiáticas, aumentaron sus retrasos con **49 mil 992** para 2022, alcanzando **16 mil 393** retrasos adicionales, en comparación a las **29 mil 559** de 2021, de acuerdo a las demoras imputables a las aerolíneas registradas por la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), que se observan en las siguientes tablas 1 y 2.

## Tabla 1. Total de operaciones 2022

**Fuente:** Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC) de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT).

La tabla 1, publicada por la AFAC de la SICT, que integra el total de operaciones registró **471 mil 493**; operaciones a tiempo **326 mil 063**, demoras imputables a la aerolínea **45 mil 992**, demoras no imputables a la aerolínea **99 mil 438**, repercusiones por un tercero **46 mil 970**, meteorología **39 mil 629**, evento ocasional **5 mil 329**, otros no imputables **7 mil 510**, del periodo enero-diciembre de **2022** (total de aeropuertos de la República Mexicana 2022).

## Tabla 2. Total de operaciones 2021

**Fuente:** AFAC de la SICT.

La tabla 2, publicada por la AFAC de la SICT, que integra el total de operaciones registró **402 mil 885**; operaciones a tiempo **296 mil 668**, demoras imputables a la aerolínea **29 mil 599**, demoras no imputables a la aerolínea **76 mil 618**, meteorología **34 mil 629**, repercusiones por un tercero **32 mil 235**, infraestructura aeroportuaria **4 mil 267**, otros no imputables **5 mil 673**, del periodo enero-diciembre de **2021** (total de aeropuertos de la República Mexicana 2022).

En consecuencia, dentro del registro de operaciones para 2022, las principales causas a las demoras que ascendieron a **45 mil 992**, se deben a: accidentes, carga, comisariato, incidente, mantenimiento de aeronaves, operaciones aerolínea, rampa aerolínea, repercusiones, tráfico/documentación y tripulaciones, que a continuación se detallan en las tablas 1 y 2.

## Tabla 1. Principales causas a las demoras imputables de las aerolíneas mexicanas, estadounidenses, centro y sudamericanas, canadienses, europeas y asiáticas 2022 .

**Fuente:** AFAC de la SICT.

Para 2021, los registros de las causas atribuibles a las demoras de las aerolíneas alcanzaron **29 mil 599**, y se debieron a: accidentes, carga, comisariato, incidente, mantenimiento de aeronaves, operaciones aerolínea, rampa aerolínea, repercusiones, tráfico/documentación y tripulaciones, que a continuación se detalla en la tabla 2.

## Tabla 2. Principales causas a las demoras imputables de las aerolíneas mexicanas, estadounidenses, centro y sudamericanas, canadienses, europeas y asiáticas 2022 .

**Fuente:** AFAC de la SICT.

Derivado de estas afectaciones y otras complicaciones a los usuarios del transporte aéreo, se promulgaron los decretos referentes a derechos y obligaciones de los pasajeros del servicio público de transporte aéreo, con la finalidad de otorgar protección al usuario, en la Ley de Aviación Civil y de la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicadas en el Diario Oficial

de la Federación el pasado 26 de junio de 2017, donde se determina a las aerolíneas, a partir del 8 de noviembre de 2017, que están obligadas a proporcionar a todos sus pasajeros un “servicio eficiente y de calidad”, de la misma forma de respetar e informar a los consumidores de manera veraz, adecuada y clara sus “derechos y obligaciones”. Conforme al siguiente capítulo X Bis, De los derechos y las obligaciones de los pasajeros, artículo 47 Bis:

**“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. Los pasajeros con alguna discapacidad tienen derecho a ser transportados por los concesionarios o permisionarios. Los concesionarios o permisionarios deberán establecer mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis I de la presente ley. No se podrán establecer condiciones o aplicar cargos adicionales para permitir el abordaje de personas con discapacidad.

II. 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 correspondiente. Únicamente en este caso, el pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.

III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas. Por ello, los concesionarios o permisionarios están obligados a informar de manera rápida y expedita al pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada. De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, el concesionario o permisionario deberá informar al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto exima al concesionario o permisionario de su responsabilidad frente al pasajero.

La Secretaría supervisará que los concesionarios o permisionarios informen de manera oportuna a los pasajeros de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

IV. En el caso de que el pasajero haya adquirido boletos de ida y vuelta o con conexión, podrá disponer de ellos para cada segmento particular, es decir, el concesionario o permisionario no podrá negarle el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el pasajero deberá informar al concesionario o permisionario, en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes, a través de los medios que el concesionario o permisionario para ello disponga.

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 una hora e inferior a cuatro, 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 y/o alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido por los permisionarios y concesionarios y conforme al principio de competitividad.

Si la demora es mayor a dos horas, pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores a 7.5 por ciento 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.

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.

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.

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 b) 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.

Por tal motivo, el Gobierno federal a través de un decreto determinó que las aerolíneas domésticas e internacionales establecieran unas políticas de compensación, en la cual dan a conocer cómo y de qué forma se compensará o indemnizará a los pasajeros cuando exista un retraso o demora imputable a la misma, y ésta deberá ser de forma obligatoria, conforme a la Ley de Aviación Civil”.

Las políticas obligatorias por compensación de retraso o demoras de van desde 1 a 2, y de 2 a 4 horas, comienzan desde alimentos y bebidas, en algunos casos otorgan un *boucher*, en el caso de las aerolíneas nacionales (desde \$50.00, \$75.00 y hasta los \$135.00, \$200.00 \$250.00 pesos), y las internacionales (desde \$100.00, \$225.00, \$450.00, y hasta los \$674.00 pesos).

A continuación, se puede ingresar a la siguiente liga de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) para conocer las políticas de compensación de las aerolíneas domésticas e internacionales:

**Fuente:** Procuraduría Federal del Consumidor.

Pese a estas políticas de compensación, las aerolíneas más grades abusan de la necesidad de los usuarios a transportarse; omitiendo los derechos con los que cuentan los usuarios de acuerdo a la Ley de Aviación Civil. De acuerdo a datos de Profeco.

Las compensaciones por demora o retraso resultan insuficientes e innecesarias para resarcir las demoras que generan en el público usuario.

Al 31 de agosto de 2022, la Profeco reportó que las quejas de usuarios en contra de las principales aerolíneas se incrementaron hasta en 13.4 por ciento, en comparación con las quejas presentadas en todo el año anterior.

Dentro del mayor reclamo de los consumidores, se encuentran las líneas aéreas nacionales en la negativa a realizar reembolsos, con 922 casos; 812 quejas por la cancelación de vuelo, 601 incidencias por la negativa a cambio o devolución, 293 quejas por la negativa a proporcionar el servicio, mientras que la cancelación del servicio y devolución registró 97 quejas.

A pesar de la presencia de la Profeco en los aeropuertos y su intervención ante las quejas, las aerolíneas continúan con prácticas ilegales.

Sin embargo, las aerolíneas que operan en nuestro país no manejan un retraso lo más aproximado o exacto, sólo establecen políticas de compensación de 1 a 2 horas, y de 2 a 4 horas por demora, sin que el usuario tenga oportunidad de reorganizar o cancelar sus actividades.



Al día de hoy, las demoras que afectan a los pasajeros, se volvió una práctica concurrente o cotidiana, de acuerdo a las estadísticas de los últimos meses. Las aerolíneas domésticas e internacionales, no dejan de recibir y atender quejas como: vuelos demorados y cancelados, cobro excesivo por el cambio de vuelo, pérdida de equipaje, fallas técnicas, y sobreventa de boletos entre otras.

Por consiguiente, y debido al gran número de quejas, reclamos y abusos de las aerolíneas el gobierno de México, publicó los decretos anteriormente descritos a la Ley de Aviación y de la Ley Federal de Protección al Consumidor en 2017, con la finalidad de obligar a las aerolíneas a proporcionar a sus pasajeros un servicio eficiente y de calidad, de igual modo a informar y respetar a los consumidores de manera veraz, adecuada y sobre todo proteger y garantizar sus derechos. Aunque estas políticas no son acordes a las necesidades actuales que aquejan a los usuarios para atender dicha problemática que va en aumento.

### **Contenido de la iniciativa**

En consecuencia, se propone aumentar el porcentaje de compensación a las causas imputables a la aerolínea en el retraso o demoras 1 a 2 horas; a **7.5 por ciento**; y de 2 a 4 horas; **14 por ciento**, con el objetivo de cumplir en tiempo y forma con los servicios ofrecidos, de manera segura, oportuna, responsable, sin errores y sobre todo preservar los derechos de compensar a los pasajeros, que afectan a diario sus actividades personales, profesionales, y turísticas.

Bajo el contexto internacional, y acorde a la concertación publicada el 8 de enero de 2001, en el Diario Oficial de la Federación, en el que México suscribió en Montreal, referente al **Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional**, que de acuerdo a la importancia de asegurar la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo internacional y la necesidad de una indemnización equitativa fundada en el principio de restitución.

Ahora bien, dentro de los puntos coyunturales, se destinó a la **responsabilidad del transportista y la medida de la indemnización del daño**, el capítulo III de dicho convenio, destacando lo dispuesto por su artículo 19, Retraso:

#### **“ Artículo 19 Retraso**

El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas”.

Bajo dicha situación, el ordenamiento jurídico revela que, en el ámbito internacional, también se impuso una obligación de pago de indemnizaciones por causas imputables a las aerolíneas, puesto que la normatividad nacional es perfectamente compatible con el compromiso internacional, relativo a la obligación del pago de indemnización por las causas exclusivamente atribuibles a los concesionarios o permisionarios.

En relación a la norma internacional, esta revela la responsabilidad del prestador de servicios por el retraso en el servicio de transporte aéreo internacional de personas, por lo que las indemnizaciones fijadas en el decreto del 26 de junio de 2017, establecen sólo un mínimo porcentual que deberán pagar, a razón del costo del boleto pagado por el pasajero.

Por tal motivo, el propio artículo 25 del acuerdo determina que **los transportistas podrán estipular que el contrato de transporte estará sujeto a límites de responsabilidad más elevados que los previstos en el presente convenio, o que no estará sujeto a ningún límite de responsabilidad**, que a continuación se describe:

#### **“Artículo 25 Estipulación sobre los límites**

El transportista podrá estipular que el contrato de transporte estará sujeto a límites de responsabilidad más elevados que los previstos en el presente convenio, o que no estará sujeto a ningún límite de responsabilidad”.

Conjuntamente, la presente propuesta se encuentra al margen de lo dispuesto por el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, y se somete a consideración la siguiente propuesta de indemnizar a los pasajeros por demoras injustificadas en los vuelos por más de una hora, y menos de cuatro con descuentos en vuelos posteriores.

Estas acciones y estrategias se requieren para fortalecer y crear nuevas condiciones de proveer sus servicios de forma completa y a tiempo, de manera seria, complaciente y atenta a los incidentes; así como ofrecer información oportuna y actualizada de sus vuelos, a través del diseño e implementación de nuevas políticas orientadas a preservar los derechos de los usuarios.

Para el cliente es necesario que las empresas cumplan a tiempo con los servicios ofrecidos. Con estas operaciones, se percibirá mayor confiabilidad de las aerolíneas en la puntualidad de sus vuelos, con procesos adecuados y de planes de contingencia, y eficiencia en sus servicios; y a la vez se daría cumplimiento a la obligación constitucional de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Por lo anterior, se somete a consideración el siguiente proyecto de

### **Decreto que reforma el artículo 47 Bis, inciso a), en el capítulo X Bis, de la Ley de Aviación Civil, se exponen los derechos y las obligaciones de los pasajeros**

**Artículo Único.** Se reforma el artículo 47 Bis, inciso a), a la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

#### **Ley de Aviación Civil**

**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 V. ...

a) Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará **con un descuento a partir de 7.5 por ciento** conforme las políticas de compensación de cada permisionario o concesionario.

Las políticas de compensación deberán incluir como mínimo, **descuentos a partir de 7.5 por ciento** 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.

Si la demora es mayor a dos horas, pero menor a cuatro, los descuentos incluidos en las políticas de compensación no podrán ser menores a **14 por ciento** del precio del boleto.

...

## **Transitorios**

**Artículo Primero.** El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**Artículo Segundo.** Las autoridades aeronáuticas correspondientes llevarán a cabo los cambios necesarios a la implementación de las políticas de compensación.

**Artículo Tercero.** En un máximo de 180 días se deberán aplicar las modificaciones a que se refiere el presente decreto en los términos del mismo.

Cuadro comparativo con la legislación vigente:

## **Ley de Aviación Civil**

### **Fuentes**

- Banco Mundial: <https://datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.PSGR>

- Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC):

<https://www.iata.org/contentassets/13ded19fca56497cab09bc4a467a0787/informe-impacto-economico-naicm.pdf>

<https://www.gob.mx/afac/acciones-y-programas/total-de-aeropuertos-de-la-republica-mexicana>



- Procuraduría Federal del Consumidor

<https://www.profeco.gob.mx/politicasaviacion/index.html#grpChkBox>

- Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=772407&fecha=08/01/2001#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=772407&fecha=08/01/2001#gsc.tab=0)

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 23 de marzo de 2023.

Diputada Ana Karina Rojo Pimentel (rúbrica)

S I L L