

INICIATIVA QUE ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE CAMINOS, PUENTES Y AUTOTRANSPORTE FEDERAL, A CARGO DEL DIPUTADO LUIS ENRIQUE MIRANDA BARRERA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PVEM.

El que suscribe, diputado Luis Enrique Miranda Barrera, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México en la LXVI Legislatura de la Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1, fracción I; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta asamblea iniciativa con proyecto de decreto por el que se adicionan los artículos 47 Bis, 47 Ter, 47 Quáter y 47 Quinquies a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, al tenor siguiente

Exposición de Motivos

En los últimos años el transporte en autobús ha consolidado su posición como uno de los principales medios de movilidad en México. Según datos de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), en 2024 se transportaron más de 150 millones de pasajeros en rutas nacionales e internacionales, reflejando un crecimiento sostenido en este sector. No obstante, este aumento en la demanda no ha venido acompañado de una difusión adecuada de los derechos de los pasajeros, lo que ha generado una brecha significativa entre los servicios ofrecidos por las líneas de autobuses y el nivel de conocimiento que los usuarios tienen sobre las garantías legales que los protegen.

A pesar de los esfuerzos regulatorios para proteger a los pasajeros, el desconocimiento de sus derechos sigue siendo un problema recurrente. En 2024, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) registró un total de 850 quejas relacionadas con el transporte en autobús en México, siendo las principales causas cobros indebidos, cancelaciones de viajes, cambios de itinerario, falta de reembolsos y demoras significativas. En el estado de Puebla, las rutas 4, 10 y 21 encabezaron la lista de quejas, con 119, 118 y 101 denuncias respectivamente. Las principales quejas reportadas incluyen exceso de velocidad, uso indebido del celular mientras se conduce, paradas no autorizadas y presencia de acompañantes en las unidades. En el Estado de México, municipios como Cuautitlán Izcalli, Cuautitlán, Atizapán, Naucalpan, Melchor Ocampo, Tlalnepantla y Zumpango concentraron el mayor número de quejas, con un total de 2 mil 735 denuncias en el primer semestre de 2024. Las quejas más comunes fueron por maltrato al usuario, rutas incompletas y cobros excesivos. En Zacatecas, las rutas 17, 14 y Transportes de Guadalupe fueron las más señaladas por los usuarios, acumulando 35 quejas en lo que va del año. Las principales inconformidades incluyeron maltrato al usuario, no esperar al pasajero y sobrecupo de las unidades.

Los pasajeros de autobuses en México cuentan con derechos fundamentales establecidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y el Reglamento de Autotransporte Federal. En caso de cancelación o retraso superior a dos horas imputable a la empresa, los usuarios tienen derecho al reembolso total más una bonificación de 20 por ciento del valor del boleto, así como a alimentos y bebidas cuando la demora exceda cuatro horas. Ante

sobreventa, pueden optar por reembolso completo, transporte alternativo o compensación de 25 por ciento. El equipaje (hasta 25 kilogramos sin costo) está protegido contra pérdida o daño, con derecho a reparación o indemnización. Todos los servicios incluyen seguro de viajero que cubre gastos médicos y fallecimiento. Se garantizan descuentos para estudiantes, maestros y adultos mayores, así como acceso sin restricciones para perros guía. Las empresas deben proporcionar información completa en los boletos (incluyendo razón social, horarios y tipo de servicio) y atender oportunamente las quejas. Para hacer valer estos derechos, los usuarios pueden acudir a la Profeco, presentando su boleto como comprobante.

Esta iniciativa propone incluir esta información en el reverso de los boletos y en carteles visibles en terminales, buscando reducir la asimetría informativa y mejorar los estándares de servicio en el autotransporte nacional.

Un estudio de la Asociación Mexicana de Transporte y Movilidad (AMTM) revela que sólo 15 por ciento de los pasajeros en México están plenamente conscientes de sus derechos al momento de viajar en autobús. Esto indica que 85 por ciento restante carece de información clara y accesible para tomar decisiones informadas o para exigir el cumplimiento de las disposiciones legales en situaciones adversas. Los pasajeros pueden incurrir en gastos imprevistos, como alojamiento, transporte alternativo o alimentación, que deberían ser cubiertos por las líneas de autobuses en caso de retrasos o cancelaciones. Según la Profeco, los usuarios afectados gastan en promedio 2 mil 500 pesos adicionales en estas situaciones. El estrés, la frustración y la incertidumbre son consecuencias comunes cuando los pasajeros no reciben información oportuna sobre sus derechos.

Esto genera un impacto negativo en su experiencia de viaje. La falta de información debilita la confianza de los usuarios en las líneas de autobuses y en las instituciones encargadas de regularlas. Se propone exigir a las líneas de autobuses que incluyan de manera visible los derechos de los pasajeros en la parte posterior de cada boleto a través de un texto claro y conciso. Lo anterior garantiza que todos los usuarios tengan acceso inmediato a esta información. Lo que facilita el conocimiento de los derechos que permitirá a los pasajeros exigir el cumplimiento de las disposiciones legales sin necesidad de recurrir a instancias adicionales, agilizando la resolución de conflictos.

La visibilidad de los derechos reducirá la incidencia de prácticas arbitrarias por parte de las líneas de autobuses, como negar compensaciones o incumplir con la asistencia en caso de retrasos. Al proporcionar información clara, se espera una disminución significativa en las quejas presentadas ante la Profeco y otras instancias. Estudios previos han demostrado que los usuarios informados son menos propensos a presentar inconformidades debido a una mejor gestión de las expectativas. Esta medida no sólo beneficia a los pasajeros, sino que también fomenta la competitividad en el sector del transporte, al promover mejores prácticas y mayor transparencia en el servicio al cliente.

El transporte en autobús es un pilar esencial para la conectividad en nuestro país, pero su consolidación como un medio eficiente, confiable y accesible depende de garantizar que los pasajeros conozcan y puedan ejercer plenamente sus derechos.

Por las razones expuestas, se propone adicionan diversas disposiciones a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, estableciendo la obligación para las líneas de autobuses de incluir de manera visible en la parte posterior de cada boleto un texto que detalle los derechos de todos los pasajeros. Esta medida, respaldada por evidencia estadística y la experiencia de miles de usuarios, contribuirá a cerrar la brecha informativa y a construir un sistema de transporte en autobús más justo, equitativo y transparente, ya que representa un paso fundamental para fortalecer la protección y empoderamiento de los usuarios del transporte en autobús. Además, esta medida incentivará a las líneas de autobuses a cumplir con sus obligaciones de manera más efectiva, contribuyendo a un sistema de transporte más justo, eficiente y confiable. Con una implementación adecuada, esta reforma no sólo beneficiará a los pasajeros, sino que también reforzará la confianza en el transporte en autobús como un medio seguro y accesible para todos.

En virtud de lo aquí expuesto, someto a consideración de esta honorable asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se adicionan los artículos 47 Bis, 47 Ter, 47 Quáter y 47 Quinquies a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal

Artículo Único. Se adicionan los artículos 47 Bis, 47 Ter, 47 Quáter y 47 Quinquies a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, para quedar como sigue:

Artículo 47 Bis. Las empresas de autotransporte federal de pasajeros están obligadas a:

- I. Garantizar que en el reverso de cada boleto emitido se incluyan de manera clara y legible los derechos de los pasajeros establecidos en esta Ley;**
- II. Exhibir en lugar visible de las terminales y módulos de atención al público un cartel con los derechos de los pasajeros;**
- III. Proporcionar alimentos, bebidas y, en su caso, alojamiento cuando los retrasos superen las cuatro horas;**
- IV. Asegurar que todo el equipaje registrado (hasta 25 kilogramos) cuente con cobertura por pérdida o daño;**
- V. Otorgar los descuentos establecidos para estudiantes, maestros y adultos mayores;**
- VI. Permitir el acceso sin restricciones a personas con discapacidad y sus perros guía.**

Artículo 47 Ter. Las compensaciones por incumplimiento serán:

- I. Veinte por ciento del valor del boleto por cancelaciones o retrasos mayores a dos horas;**
- II. Veinticinco por ciento del valor del boleto en casos de sobreventa, y**

III. El valor comercial del equipaje en casos de pérdida o daño.

Artículo 47 Quáter. Las empresas contarán con un plazo máximo de 24 horas para responder a las quejas de los pasajeros antes de que éstas puedan ser turnadas a la Procuraduría Federal del Consumidor

Artículo 47 Quinquies. La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes diseñará los formatos oficiales para la difusión de estos derechos, los cuales deberán ser implementados de manera uniforme por todas las empresas del sector.

Transitorios

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

Segundo. Las empresas de autotransporte contarán con un plazo de 180 días naturales posteriores a la entrada en vigor del presente decreto para:

- a) Adaptar sus sistemas de emisión de boletos;
- b) Instalar los carteles informativos en todas las terminales, y
- c) Capacitar al personal en la aplicación de estas disposiciones.

Tercero. La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes emitirá dentro de los 90 días siguientes a la publicación del presente decreto:

- a) Las especificaciones técnicas para la implementación;
- b) Los lineamientos para la verificación del cumplimiento, y
- c) El modelo único de difusión de derechos.

Cuarto. Las sanciones por incumplimiento a lo establecido en este decreto se aplicarán conforme a lo previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Quinto. Se derogan todas las disposiciones que contravengan lo establecido en el presente decreto.

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 30 de septiembre de 2025.

Diputado Luis Enrique Miranda Barrera (rúbrica)