

**INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, EN MATERIA DE REGULACIÓN DE SOBREVENTA DE BOLETOS DE AVIÓN, A CARGO DE LA DIPUTADA GLORIA ELIZABETH NÚÑEZ SÁNCHEZ, INTEGRANTE DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO.**

La que suscribe, Gloria Elizabeth Núñez Sánchez, Diputada Federal de la LXVI Legislatura del H. Congreso de la Unión e integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 71, fracción II, y 78, párrafo segundo, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 116 y 122, numeral 1, de la Ley Orgánica del Congreso General, y 55, fracción II y 179 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a consideración de esta Honorable Asamblea, la presente **Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil, en materia de regulación de sobreventa de boletos de avión**, al tenor de la siguiente:

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **1. Crecimiento de la aviación en México**

La aviación surgió como una solución práctica y funcional para el transporte, reduciendo tiempos de traslado y generando una mejor comunicación a escala global. Es de destacar que el impacto de la aviación comercial ha sido enormemente significativo, ya que ha impulsado el desarrollo de la economía dentro del contexto de la globalización, así como el comercio internacional, haciendo esté último mucho más eficiente y dinámico. A la par, la aviación ha coadyuvado a estrechar los vínculos humanos y a acercar diferentes culturas, acortado las distancias entre sociedades, familias y amigos.

Son de reconocerse los altos estándares que se implementan en los procesos de la aviación y, en consecuencia, la consolidación de la misma como uno de los medios

de transportación más seguros, lo cual la ha llevado a convertirla en un pilar fundamental para el desarrollo y la convivencia humana.

Por lo que hace a la dinámica aeronáutica, debe destacarse que México cuenta con una alta demanda de servicios aéreos. Así, en 2025, el pasaje aéreo rompió cifras récord, ya que **las aerolíneas nacionales e internacionales que operan en nuestro país transportaron a 122'444,725 pasajeros, representando un incremento del 2.5% en comparación con 2024**. Asimismo, se registró un incremento del 3.3% en el mercado nacional (sumando 63'534,515 pasajeros), mientras que las aerolíneas nacionales con operaciones fuera del país crecieron en 4.9% sus usuarios.<sup>1</sup>

En cuanto a las aerolíneas con más pasajeros atendidos durante el año 2025, se encuentran Volaris (con 28'226,017, es decir, 5.2% más que en 2024); Viva (con 28'218,612 pasajeros, registrando un incremento del 7.9%); y Aeroméxico (quien alcanzó 24'228,326 pasajeros, es decir, 3.3% menos que en 2024).<sup>2</sup>

Bajo esa tesitura, el incremento de pasajeros de servicios aéreos ha generado la necesidad de aumentar la capacidad de oferta e infraestructura en el país, máxime ante la cercanía de eventos internacionales que tendrán lugar en México, como es el caso de la Copa Mundial de Fútbol 2026, la cual se desarrollará parcialmente en nuestro país.

Ahora bien, conforme a datos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés), la aviación aporta 38,000 millones de dólares al Producto Interno Bruto del país, y genera más de un 1 millón de empleos (directos e indirectos).<sup>3</sup> Ante dicho contexto, se ha generado una sinergia de libre mercado

---

<sup>1</sup> Véase: De la Rosa Alejandro, *Pasaje aéreo en México registró nuevo récord*, 2026. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/pasaje-aereo-mexico-registro-nuevo-record-20260129-797485.html>

<sup>2</sup> Ídem.

<sup>3</sup> Véase: Asociación Internacional de Transporte Aéreo, *El valor de la aviación en México*. Disponible en: <https://www.iata.org/contentassets/13ded19fca56497cab09bc4a467a0787/informe-impacto-economico-naicm.pdf>

en la cual las aerolíneas, privadas como paraestatales, han participado para ganar una cuota de mercado y para generar condiciones y características propias para atraer la demanda.

Si bien, no se desconoce que el factor inherente de una empresa que ofrece bienes y servicios es generar utilidades, debe advertirse también que, en ocasiones, se recae en prácticas que pueden ocasionar daños y perjuicios al consumidor (en este caso a las personas pasajeras), ante lo cual y tomando en consideración la relevancia de este mercado, las regulaciones desempeñan un papel fundamental para garantizar la debida protección al consumidor y el respeto de sus derechos.

En ese tenor, la presente iniciativa tiene como propósito **reforzar las medidas de protección al consumidor a efecto de otorgar mayor certidumbre y garantías a las personas pasajeras de un vuelo sobrevendido**, a fin de que las mismas puedan ejercer plenamente sus derechos ante tales situaciones, así como acceder a las indemnizaciones y beneficios que les corresponden como consecuencia de la sobreventa de un vuelo.

Para ello, **se propone implementar mayores obligaciones de información a cargo de las aerolíneas**, a efecto de que informen oportunamente a las personas pasajeras cuando su vuelo se encuentre sobrevendido, previéndose consecuencias, e incluso sanciones, para el caso de que no cumplan dicha obligación.

Asimismo, se plantea incorporar la obligación expresa para que las aerolíneas informen claramente a las personas pasajeras sobre los derechos, indemnizaciones y demás beneficios que les corresponden en caso de que su vuelo sea sobrevendido, a la par de prever que deberá garantizarse la atención a los usuarios por parte de personas humanas, en caso de que así lo requieran, ya que se ha observado en la práctica comercial la utilización prevaeciente de chats, call centers y otros medios en los que las aerolíneas se limitan a proporcionar información y atención por medio de bots y/o grabaciones, lo cual dificulta la adecuada atención

de los consumidores y, en una amplia cantidad de casos, tal circunstancia redundará en un círculo vicioso donde las personas consumidoras no pueden encontrar solución a sus problemas, a la par de requerirles extensas cantidades de tiempo.

Adicionalmente, se plantea prever expresamente en la ley que a todas las personas a quienes se les deniegue el embarque por motivo de un vuelo sobrevendido, tendrán derecho, sin excepción, a una indemnización que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto, así como adicionar que en los casos en los que la aerolínea no haya informado previamente que el vuelo se encontraba sobrevendido, dicha indemnización no podrá ser inferior al cincuenta por ciento de tal monto.

De igual manera, se propone incorporar la obligación relativa a que las aerolíneas proporcionen a los pasajeros, de manera escrita, información respecto a los derechos, indemnizaciones y demás beneficios que les corresponden con motivo de la denegación del embarque por la sobreventa del vuelo, ya que en la práctica se ha observado que los mismos no son comunicados a los pasajeros, sino hasta que estos últimos solicitan a las aerolíneas el listado de derechos, indemnizaciones y beneficios que les corresponden por dicho motivo.

Con lo anterior, se busca propiciar un entorno más regulado respecto a la sobreventa de vuelos, generando una mayor protección para las personas consumidoras y fomentando que las aerolíneas adopten prácticas más responsables y transparentes con relación a las reservaciones que efectúan.

## **2. *Overbooking* o sobreventa de vuelos**

El ***overbooking* o sobreventa de vuelos** es una práctica mediante la cual las aerolíneas sobrevenden, deliberadamente, más boletos para un vuelo con relación al número de asientos realmente disponibles, lo cual implica que, en busca de garantizar la maximización de ganancias en los vuelos y mitigar las pérdidas respecto a los clientes que no se presenten, las aerolíneas exceden la venta de

boletos, derivando ello en un excedente de consumidores para la oferta de asientos con la esperanza de que ese mismo excedente no se presente al vuelo.<sup>4</sup>

Así, el overbooking es una estrategia de las aerolíneas que busca asegurar que sus vuelos cuenten con la mayor cantidad posible de asientos ocupados y, con ello, anticipar y compensar situaciones donde los pasajeros cancelan sus vuelos o simplemente no se presentan. De igual forma, se le considera una ventaja competitiva que contribuye a la estabilidad del negocio, ya que vuelos con más pasajeros conllevan menos gastos operativos, por lo cual la sobreventa de boletos se ha vuelto una práctica estándar en la industria de la transportación aérea.<sup>5</sup>

En caso de que este exista un conflicto en el abordaje por el exceso de demanda, se realiza una invitación general a los pasajeros para que desciendan voluntariamente del avión, ante lo cual, en caso de que no existan voluntarios, se escoge a pasajero(s) para que descienda(n) y/o no embarque(n) el vuelo. Lo anterior ha generado que, en ocasiones y bajo la negativa del pasajero, se recurra a la fuerza para que descienda del avión.<sup>6</sup>

En México, la IATA calcula que el overbooking afecta a cerca del 0.1% de las personas pasajeras, lo cual y tomando en cuenta la alta demanda, deriva en una cantidad significativa de personas afectadas.<sup>7</sup> Como se señaló previamente, durante 2025 el pasaje aéreo en México ascendió a 122'444,725 personas pasajeras. Si se toma esa cifra como referencia, se tiene que cerca de 122,444 pasajeros fueron afectados por la sobreventa de vuelos. En ese sentido, tales

---

<sup>4</sup> Véase: Garrison Roberto, *Is Overbooking Flights Legal in Canada After New 2026 Rules?*, 2026. Disponible en: <https://is-this-legal.com/is-overbooking-flights-legal-in-canada/>

<sup>5</sup> Véase: Hernández Emilia, *La Sobrevenida de Vuelos: ¿Es Legal esta Práctica en la Industria Aérea?*, 2024. Disponible en: <https://quo.mx/mexico/23910/>

<sup>6</sup> Véase: Noain Idoya, *Escándalo por las vejaciones de United a viajeros por el 'overbooking'*, 2017. Disponible en: <https://www.heraldodiariodesoria.es/soria/170411/27510/escandalo-vejaciones-united-viajeros-overbooking.html>

<sup>7</sup> Véase: El Financiero, *¿Qué pasa si sobrevenden mi vuelo? Estos son tus derechos, según la Ley de Aviación Civil*, 2022. Disponible en: <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2022/12/11/que-pasa-si-sobrevenden-mi-vuelo-estos-son-tus-derechos-segun-la-ley-de-aviacion-civil/>

personas afectadas representan un universo considerable respecto al costo de oportunidad por la práctica de sobreventa de vuelos.

En adición al criterio cuantitativo respecto a la cifra de personas pasajeras afectadas por la sobreventa de vuelos, también es importante mencionar que quienes compran un boleto de vuelo lo hacen con una razón particular, es decir, en la amplia cantidad de casos las personas pasajeras compran sus vuelos por algún motivo en específico y no simplemente de manera fortuita.

En tal sentido, cada pasajero planeó y eligió un vuelo con base en sus planes personales, o bien porque el mismo era el más conveniente por su rapidez, precio o practicidad. Así, la compra del boleto genera un gasto al consumidor, a la par de un acuerdo con la aerolínea para recibir dicho servicio.

Así, la intencionalidad del consumidor al ejecutar esa acción tiene diferentes intereses y potenciales gastos secundarios, ya que, por ejemplo, al realizar viajes por motivo de negocios, familiares, cuestiones de salud, estudios, esparcimiento, entre otros, la sobreventa y la potencial denegación del embarque al pasajero puede llegar a representar afectaciones significativas a sus intereses.

En ese tenor, el perjuicio ocasionado al pasajero que queda excluido del vuelo respecto al cual compró un boleto, no debe reducirse al plano meramente económico, ya que el costo de oportunidad puede trasladarse también al aspecto humano, es decir, el hecho de que un pasajero sea invitado u obligado a abandonar el avión, no únicamente puede afectar la posibilidad de concretar un negocio o la pérdida de gastos erogados a un plan turístico, sino también puede afectar a quienes deciden hacer el viaje por cuestiones familiares o de salud, lo cual, desde el punto de vista humano, es mucho más sensible, ya que se ocasiona un daño moral a la persona consumidora que planeó un viaje, reservó a su conveniencia un vuelo, preparó su equipaje, llegó a tiempo al aeropuerto y, en su caso, documentó su equipaje. Sin embargo, por la sobreventa del vuelo, se le prohíbe subir al avión o, inclusive en los peores casos, se le obliga a descender del mismo.

Adicionalmente, **por experiencia propia**, he atestiguado distintos **daños y perjuicios recurrentes** que experimentan las personas que han comprado un boleto en un vuelo sobrevendido. De manera enunciativa, más no limitativa, hago mención de algunos de ellos:

- **Pérdida de vuelos**, derivado de que las personas pasajeras no pueden tomar el vuelo para el cual habían comprado un boleto y/o cambiar su boleto para un vuelo próximo al originalmente reservado.
- **Falta de información por parte de las aerolíneas**, asimismo, cuando una persona pasajera no puede tomar el vuelo objeto de sobreventa, es poco común que las aerolíneas le informen respecto a sus derechos con motivo del vuelo sobrevendido, ya que dicha información -por lo general- se proporciona sola y únicamente a solicitud de aquellos pasajeros que preguntan y lo solicitan directamente al personal de la aerolínea, es decir, la aerolínea comúnmente no lo informa por iniciativa propia ni a la totalidad de los pasajeros afectados.
- **Retrasos en el itinerario del vuelo**, de igual forma, es común observar que el despegue puntual de un vuelo también llega a verse afectado con motivo de la sobreventa del mismo, debido a que las aerolíneas tienen que realizar distintos actos y gestiones para acomodar a aquellos pasajeros que contaban con un boleto sobrevendido.
- **Insuficiencia de las prestaciones proporcionadas**, la cual se presenta comúnmente en el otorgamiento de alimentos, ya que a los pasajeros que optan por ser colocados en un vuelo próximo, se les otorga un vale de alimentos que no alcanza siquiera para una comida completa en el aeropuerto. Asimismo, se les otorgan vales que solo pueden ser canjeados en un restaurante, es decir, se limita al pasajero el poder elegir el lugar de su preferencia.
- **Dificultades para hacer *check-in*, documentar y/o seleccionar asientos**, asimismo, como consecuencia de la sobreventa de vuelos, diversos pasajeros experimentan dificultades para realizar su *check-in* en línea, así

como para documentar y/o comprar un asiento cuando la totalidad de los mismos han sido seleccionados en virtud del sobrecupo de pasajeros. Lo anterior es importante ya que, conforme a la legislación vigente, dicha circunstancia limita que las personas pasajeras puedan reclamar y hacer valer los derechos, indemnizaciones y otros beneficios que les corresponderían debido a la sobreventa del vuelo.

- **Retrasos y peor experiencia de transportación**, como se puede apreciar, los perjuicios e inconvenientes derivados de la sobreventa de un vuelo, ocasionan que las personas pasajeras experimenten demoras en sus itinerarios, además de tener que erogar mayores recursos con motivo de los gastos que les ocasiona el tener que pasar mayor tiempo de espera en el aeropuerto y/o en la ciudad origen del vuelo.

### 3. Tratamiento del *overbooking* en otros países

Países como **Canadá** cuentan con regulaciones específicas en la materia, estableciendo que las aerolíneas tienen la obligación de compensar la sobreventa de boletos u *overbooking*. Asimismo, las regulaciones canadienses para 2026 prevén que las aerolíneas están obligadas a comunicar claramente sus políticas y los criterios para la compensación de pasajeros en caso de sobreventa de vuelos, impulsando así mayor transparencia y responsabilidad, así como **priorizando el bienestar de la persona pasajera** al tiempo de lidiar con las estrategias de sobreventa.<sup>8</sup>

En tal sentido, el Gobierno canadiense adoptó medidas para garantizar que las aerolíneas proporcionen una compensación justa a las personas pasajeras que se vean afectadas por la sobreventa de vuelos, para lo cual tienen la obligación de ofrecerles una compensación económica a aquellos pasajeros voluntarios que

---

<sup>8</sup> Véase: Garrison Roberto, *Is Overbooking Flights Legal in Canada After New 2026 Rules?*, óp. Cit.

renuncien a su asiento dentro de un vuelo sobrevendido, así como proporcionarles asistencia para reacomodarlos en vuelos próximos.<sup>9</sup>

Adicionalmente, la cantidad a la que tiene derecho una persona pasajera como consecuencia de la sobreventa de un vuelo no varía de una aerolínea a otra, ante lo cual, las aerolíneas están obligadas a pagarles la misma cantidad, la cual se calcula en función del tiempo de retraso que puedan sufrir.<sup>10</sup> De igual forma, conforme a las reglas canadienses para 2026, las aerolíneas están obligadas a develar dichas compensaciones desde la compra del boleto, así como informar a la brevedad si se realizarán denegaciones de abordaje.

Adicionalmente, la aerolínea tiene el deber de proporcionar alimentos y bebidas adecuadas, así como medios electrónicos de comunicación (wifi o similar), así como alojamiento en caso de que se requiera pernoctar (y transporte hasta el lugar de alojamiento y al aeropuerto).<sup>11</sup>

Es importante señalar que, en Canadá, previo a la denegación del abordaje derivada de la sobreventa de un vuelo, la aerolínea debe solicitar voluntarios. Una vez que algunas personas han aceptado ser removidas a otro vuelo, la aerolínea debe proveerles una confirmación escrita de los beneficios que han aceptado. En caso de que la aerolínea no pueda encontrar voluntarios, deberá seguir una lista prioritaria de abordaje, en la cual, las últimas personas que serán consideradas para denegárseles el embarque serán quienes cuenten con discapacidad, así como los familiares que viajan juntos y los menores no acompañados.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Véase: Montreal hispano, *Vuelos en Canadá: Federales fortalecen legislación de protección al usuario*, 2023. Disponible en: <https://www.montrealhispano.com/publicacion/vuelos-en-canada-federales-fortalecen-legislacion-de-proteccion-al-usuario/>

<sup>10</sup> Véase: Click2Refund, *Las nuevas reglas de viajes aéreos en Canadá: qué hacer si tu vuelo tiene sobrerreserva o ha sido modificado*. Disponible en: <https://clicktorefund.com/es/carta-derechos-pasajeros-aereos/nuevas-normas-viaje-canadienses/compensacion-sobreventa>

<sup>11</sup> Ídem.

<sup>12</sup> Véase: Canadian Transportation Agency, *Bumping (denied boarding) and refusal to transport*. Disponible en: <https://protection-passager-passenger.otc-cta.gc.ca/en/when-an-issue-happens/bumping-denied-boarding-and-refusal-to-transport>

Además, si la aerolínea deniega el abordaje, deben informar el motivo y la compensación a la que se tiene derecho (con base en el tiempo de demora), así como los tipos de asistencia a los que se tiene también derecho (alimentos, bebidas u otros apoyos). Además, deben informar a las personas pasajeras sobre sus derechos y cómo, en su caso, pueden presentar una queja.<sup>13</sup>

Por lo que hace a los **Estados Unidos de América**<sup>14</sup>, el *overbooking* o sobreventa de vuelos no es ilegal, por lo que las aerolíneas (en los casos de que un vuelo se encuentre sobrevendido) también recurren a la práctica de solicitar a pasajeros que acepten dejar sus asientos voluntariamente a cambio de una compensación. Por lo que hace a los pasajeros a quienes se deniega el embarque en contra de su voluntad, también tienen derecho a recibir una compensación.

Cabe destacar que el tratamiento a la sobreventa de vuelos en los Estados Unidos es similar al establecido en las regulaciones canadienses, aunque con algunas **variantes**, destacando entre ellas las siguientes: el Departamento de Transportación no mandata una forma o cantidad respecto a la compensación que las aerolíneas deben ofrecer a los pasajeros voluntarios, por lo que las aerolíneas realizan una negociación con los mismos. En tales casos, las aerolíneas comúnmente ofrecen otros beneficios, entre los que se encuentran viajes gratis y otros beneficios de transporte.

Respecto a los pasajeros a quienes se les deniega el abordaje aún contra su voluntad, las aerolíneas deben proporcionarles por escrito la descripción de sus derechos y el motivo sobre porque se les denegó el abordaje en un vuelo sobrevendido. Asimismo, tienen derecho a una compensación cuyo mínimo depende del precio del boleto del vuelo y la duración de la demora que le ocasiona no haber abordado el vuelo sobrevendido (mismas que pueden ascender a una cantidad igual al 200% y 400% del valor de la tarifa del vuelo sencillo de que se

---

<sup>13</sup> Ídem.

<sup>14</sup> Véase: U.S. Department of Transportation, *Fly Rights*. Disponible en: <https://www.transportation.gov/airconsumer/fly-rights#Overbooking>

trate). No obstante, la aerolínea no está obligada a proporcionar una compensación cuando logra colocar al pasajero en un vuelo que le permita llegar a su destino dentro de la hora siguiente a la prevista en su itinerario original.

Por lo que hace a la **Unión Europea**,<sup>15</sup> el Reglamento CE nº 261/2004 prevé las siguientes compensaciones por sobreventa de vuelos: a) 250 euros para vuelos de hasta 1,500 kilómetros; b) 400 euros para los vuelos intracomunitarios de más de 1,500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1,500 y 3,500 kilómetros; y c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los supuestos anteriores.

Por otra parte, cabe señalar que la persona pasajera experimenta un **daño moral** a causa de la inseguridad derivada de *overbooking* o sobreventa de vuelos. Lo anterior ya que, desde que el consumidor compra su boleto hasta el momento en el que puede hacerlo efectivo, experimenta incertidumbre respecto a sí podrá tomar, o no, su vuelo, ya que el mismo pudo haber sido sobrevendido.

En ese tenor, al ser la sobreventa de vuelos una práctica global, instancias legales han emitido resoluciones sobre *overbooking*. Un ejemplo fue la resolución dada en Argentina al caso **Thomson, Diego c/Iberia Líneas Aéreas de España S.A.**, en la cual se citó que la jurisprudencia y la doctrina han sostenido que en este tipo de casos:

*“[...] la sobreventa de pasajes de una aeronave en un número mayor de la capacidad con la que realmente cuenta el aparato -overbooking-, implica un incumplimiento contractual que cabe calificar de doloso (arg. art. 521 del Código Civil), puesto que se ha convertido en una práctica voluntaria, habitual y descomedida de las compañías aéreas respecto del pasajero, afectando el*

---

<sup>15</sup> Véase: Del Real Mart Juan, *Overbooking aéreo EEUU versus UE: quién trata mejor al consumidor*, 2017. Disponible en: <https://www.consumoteca.com/transporte/overbooking-aereo-eeuu-versus-ue-quien-trata-mejor-al-consumidor/>

*funcionamiento de un servicio destinado al público con conciencia de su ilegitimidad [...]”<sup>16</sup>*

De igual manera, la resolución citada hace hincapié en la desconsideración dada hacia el pasajero, basada en los intereses de las aerolíneas para maximizar sus ganancias, señalando que:

*“[...] la mencionada práctica responde, pura y exclusivamente, a los intereses comerciales de la empresa de aeronavegación y, a la vez, se traduce en una total desconsideración hacia el pasajero que tiene sus pasajes reservados y su agenda personal y laboral programada [...] En tales condiciones, no cabe sino concluir que en el caso ha operado un incumplimiento deliberado del contrato de transporte por parte de la empresa demandada, por lo que ésta debe responder por las consecuencias dañosas inmediatas y mediatas que el hecho le haya causado al pasajero al no poder embarcar [...] Bajo las condiciones antedichas, corresponde ingresar en el tratamiento del reclamo del actor por daño moral. A los fines de resolver esta cuestión, recuerdo que la pérdida de tiempo -que no es otra cosa que pérdida de vida- constituye un daño cierto y no conjetural; y que cuando ella es causada por la voluntad de quien presta el servicio de transporte aéreo internacional puede proyectarse en daños materiales, y siempre involucra una acentuación indudable del estado de estrés que conciente (sic) o inconcientemente (sic) padecen los pasajeros [...]”<sup>17</sup>.*

La resolución **Thomson, Diego c/Iberia Líneas Aéreas de España S.A.** es un referente que permite profundizar distintos puntos, subrayando que las aerolíneas incumplen el contrato establecido con el consumidor de manera consciente e intencionada. Además, cabe señalar que *overbooking* está focalizado a generar una

---

<sup>16</sup> Véase: Thomson, Diego c/Iberia Líneas Aéreas de España S.A., 2008. Disponible en: <https://derechodelturismo.net/ver/217/thomson-diego-c-iberia-lineas-aereas-de-espana-s-a->

<sup>17</sup> Ídem.

ganancia económica para la aerolínea, merced a una desatención hacia los derechos e intereses de la persona consumidora.

#### 4. Precedente nacional

Por lo que hace a México, la Suprema Corte de Justicia de la Nación,<sup>18</sup> en su resolución al amparo directo en revisión 401/2023, de fecha 12 de julio de 2023, resolvió que las aerolíneas comerciales tienen el deber de indemnizar a los pasajeros a quienes se les niegue el abordaje a causa de la sobreventa de los vuelos, con independencia de que les ofrezcan las opciones que prevé la Ley de Aviación Civil. Lo anterior implica que, en todos los casos de sobreventa, se debe compensar a la persona pasajera afectada con el 25% del valor del boleto, independientemente de que opte por otras opciones previstas en la Ley de Aviación Civil.

En ese sentido, la Suprema Corte determinó que la indemnización asciende a cuando menos el 25% del precio del boleto, independientemente de si la persona pasajera que se vio afectada elige el reintegro de su pasaje, el transporte en el primer vuelo disponible siguiente, así como la cobertura de alimentos y hospedaje, o bien la reprogramación de su vuelo en una fecha que convenga al afectado.

En su resolución, la entonces Primera Sala del Alto Tribunal advirtió que, de acuerdo con el artículo 28 constitucional, dicha finalidad consiste en **proteger al consumidor** (en este caso la persona pasajera) del servicio de transporte aéreo, cuando por el retraso en el mismo se causen daños al propio pasajero y equipaje.

Con relación al artículo 52 de la Ley de Aviación Civil, el Alto Tribunal señaló que:

---

<sup>18</sup> Véase: Suprema Corte de Justicia de la Nación, comunicado de prensa: *las aerolíneas comerciales deben indemnizar a los pasajeros a quienes se les niegue el abordaje por la sobreventa de los vuelos, con independencia de ofrecerles las opciones que, para tal efecto, prevé la ley de aviación civil*, 2023. Disponible en: <https://www.internet2.scjn.gob.mx/red2/comunicados/noticia.asp?id=7440>

*“[...] en caso de que se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque (sobreventa de un vuelo), las aerolíneas tienen el deber de proporcionar, a elección del pasajero, alguna de las siguientes opciones: el reintegro de su pasaje (fracción I); el transporte en el primer vuelo disponible, además de cobertura de alimentos y hospedaje a cargo de la aerolínea durante su tiempo de espera (fracción II); o bien la reprogramación de su vuelo en una fecha que convenga al pasajero (fracción III). Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el último párrafo de dicho precepto, deben otorgar una indemnización de por lo menos el 25% del valor del boleto en caso de elegir la primera o la tercera de las opciones referidas (fracciones I y III del artículo 52 aludido).*

*En este sentido, el Máximo Tribunal advirtió que a pesar de que el artículo en cuestión implícitamente reconoce que el incumplimiento de un contrato por sobreventa de boletos puede causar otros daños ajenos a la pérdida del vuelo, lo cierto es que en la hipótesis prevista en la fracción II, de manera irrazonable niega la posibilidad de que éstos sean íntegramente resarcidos, lo que resulta inconstitucional.*

*Por lo tanto, las aerolíneas comerciales deben indemnizar a los pasajeros a quienes se les niegue el abordaje por la sobreventa de los vuelos, con independencia de ofrecerles las opciones antes precisadas [...]”<sup>19</sup>*

A partir de tales consideraciones, la entonces Primera Sala resolvió que el último párrafo del artículo citado es inconstitucional, ya que excluye de la indemnización mencionada a quienes, ante la sobreventa de un vuelo, elijan el transporte en el primer vuelo disponible, con la cobertura de alimentos y hospedaje necesarios hasta su embarque, a cargo de la aerolínea.

---

<sup>19</sup> Ídem.

## 5. Propuesta de reforma

Por lo anteriormente expuesto, y en busca de dar mayor certidumbre y garantías a las personas pasajeras de un vuelo sobrevendido, a fin de que las mismas puedan ejercer plenamente los derechos, indemnizaciones y demás beneficios que les corresponden ante tal situación, la presente iniciativa plantea los siguientes cambios normativos a la Ley de Aviación Civil:

- Incorporar la obligación a cargo de las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias, relativa a **informar a las personas pasajeras cuando un vuelo se encuentre sobrevendido**. Para tal efecto, conforme a la legislación vigente, dicha información deberá proporcionarse mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos 24 horas de anticipación a la salida programada o, en su caso, tan pronto tengan certeza de que dichos cambios son inevitables.
- Prever que la Agencia Federal de Aviación Civil también supervisará que las personas concesionarias, asignatarias y permisionarias informen de manera clara y oportuna, a las personas pasajeras, cuando un vuelo se encuentre sobrevendido.
- Incluir, dentro de los derechos que tiene la persona pasajera **al momento de la compra del boleto**, el relativo a que se le **informe acerca de los derechos, indemnizaciones y demás beneficios a que tiene derecho en caso de que el vuelo sea sobrevendido**.
- Puntualizar en la ley que las personas pasajeras serán atendidas, en cualquier momento que lo requieran, **por una persona humana**, para lo cual el concesionario o permisionario garantizará que la atención también sea proporcionada por seres humanos (y no únicamente mediante procedimientos electrónicos o automatizados).
- Prever expresamente que, cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible y se tenga como consecuencia la denegación del embarque, la persona concesionaria o permisionaria deberá no solo ofrecer, sino

también **garantizar** a las personas pasajeras afectadas, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y demás beneficios relativos a comunicación, alimentos, alojamiento y transportación.

- Establecer que **en todos los supuestos previstos en el artículo 52**, el concesionario o permisionario deberá cubrir, además, **una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al 25 por ciento** del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje. Lo anterior, en consonancia con la resolución de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la cual se determinó la inconstitucionalidad del último párrafo de dicho precepto.
- Asimismo, incorporar que, en caso de que el concesionario o permisionario **no haya informado previamente que el vuelo se encontraba sobrevendido**, la **indemnización no será inferior al 50 por ciento** del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.
- Incorporar la obligación para que la persona concesionaria o permisionaria provea **información por escrito**, a las personas pasajeras afectadas por la sobreventa de vuelos, en la que se señale claramente **los derechos, indemnizaciones y demás beneficios** que les corresponden con motivo de la denegación del embarque; así como información sobre cómo pueden presentar una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
- Adicionar que el concesionario o permisionario deberá proveer a las personas voluntarias que renuncien al embarque, **información por escrito en la que se señale claramente los derechos, indemnizaciones y demás beneficios** que les corresponden y/o acuerden, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo 52.
- Prever que la denegación de derechos a los pasajeros que no se presenten o lo hicieren fuera del tiempo fijado para documentar el embarque, no aplicará cuando el concesionario o permisionario no les hubiere informado, previamente, que el vuelo se encontraba sobrevendido.
- Adicionar una **sanción de quinientas a tres mil Unidades de Medida y Actualización**, la relativa a que las personas concesionarias, asignatarias,

operadoras aéreas y permisionarias **no informen que un vuelo se encuentra sobrevendido.**

A continuación, se ilustra mediante un cuadro comparativo, mi propuesta de manera puntual:

<b>LEY DE AVIACIÓN CIVIL</b>	
<b>Texto vigente</b>	<b>Propuesta de reforma</b>
<p><b>Artículo 47 Bis.</b> La persona concesionaria, asignataria o permisionaria están obligadas a proporcionar un servicio eficiente y de calidad a las personas pasajeras.</p> <p>Para garantizar lo anterior, debe respetar y cumplir con cuando menos sus siguientes derechos:</p> <p><b>I. a II. (...)</b></p> <p><b>III.</b> La persona pasajera 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, las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias están obligadas a informar de manera rápida y expedita a estas, en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deben hacer mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.</p> <p>De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias deben informar a las personas pasajeras tan pronto tengan certeza de que dichos cambios son</p>	<p><b>Artículo 47 Bis. (...)</b></p> <p>(...)</p> <p><b>I. a II. (...)</b></p> <p><b>III.</b> La persona pasajera 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, las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias están obligadas a informar de manera rápida y expedita a estas, en caso de que se produzcan cambios en su itinerario, <b>así como cuando un vuelo se encuentre sobrevendido</b> o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deben hacer mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.</p> <p>De la misma forma, si los cambios <b>o la sobreventa del vuelo</b> se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias deben informar a las personas pasajeras tan pronto tengan</p>

inevitables, sin que esto las exima de su responsabilidad frente a las personas pasajeras.

La Agencia Federal de Aviación Civil debe supervisar que las personas concesionarias, asignatarias y permisionarias informen de manera oportuna a las personas pasajeras de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario.

IV. a IX. (...)

X. La persona pasajera tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. La persona concesionaria, asignataria o permisionaria debe informarle, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como sus derechos.

(...)  
(...)  
(...)

**Artículo 47 Bis 2.** Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en este capítulo, los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo deberán de contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen. La Procuraduría deberá establecer mecanismos para regular estos módulos y garantizar que los procedimientos que ahí se realicen se hagan de forma sencilla y expedita.

certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto las exima de su responsabilidad frente a las personas pasajeras.

La Agencia Federal de Aviación Civil debe supervisar que las personas concesionarias, asignatarias y permisionarias informen de manera oportuna a las personas pasajeras de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario, **así como cuando un vuelo se encuentre sobrevendido.**

IV. a IX. (...)

X. La persona pasajera tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. La persona concesionaria, asignataria o permisionaria debe informarle, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como sus derechos. **De igual forma, la persona concesionaria, asignataria o permisionaria, deberá informarle acerca de los derechos, indemnizaciones y demás beneficios a que tiene derecho en caso de que el vuelo sea sobrevendido.**

(...)  
(...)  
(...)

**Artículo 47 Bis 2. (...)**

<p>El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.</p> <p>(...)</p>	<p>El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso.</p> <p><b>Lo anterior no eximirá que las personas pasajeras puedan ser atendidas, en cualquier momento que lo requieran, por una persona humana, por lo que el concesionario o permisionario también deberá garantizar que la atención sea proporcionada por seres humanos.</b></p> <p>(...)</p>
<p><b>Artículo 52.</b> Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:</p> <p>I. (...)</p> <p>II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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, o</p> <p>III. (...)</p> <p>En los casos de las fracciones I y III 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 billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.</p>	<p><b>Artículo 52.</b> (...)</p> <p>I. (...)</p> <p>II. Ofrecerle <b>y garantizarle</b>, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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, o</p> <p>III. (...)</p> <p>En <b>todos</b> los casos <b>previstos en las tres fracciones anteriores</b>, 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 billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje. <b>En caso de que el concesionario o permisionario no</b></p>

<p>Sin correlativo.</p>	<p>haya informado previamente que el vuelo se encontraba sobrevendido, la indemnización no será inferior al cincuenta por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.</p> <p>Adicionalmente, el concesionario o permisionario deberá proveer, a las personas pasajeras afectadas, información por escrito en la que se señale claramente los derechos, indemnizaciones y demás beneficios que les corresponden con motivo de la denegación del embarque por sobreventa del vuelo. Adicionalmente, deben informar sobre cómo, en su caso, pueden interponer una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor.</p>
<p><b>Artículo 52 Bis.</b> En el caso de la denegación de embarque por expedición de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el concesionario o permisionario deberá solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que acuerde directamente con el pasajero, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.</p> <p>Tendrán prioridad para abordar en sustitución de los voluntarios a que refiere el presente artículo, las personas con alguna discapacidad, las personas adultas mayores, los menores no acompañados y las mujeres embarazadas.</p> <p>Sin correlativo.</p>	<p><b>Artículo 52 Bis. (...)</b></p> <p>(...)</p> <p>El concesionario o permisionario deberá proveer a las personas voluntarias que renuncien al embarque, información por escrito en la que se señale claramente los derechos, indemnizaciones y demás beneficios que les corresponden y/o acuerden, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.</p>

<p><b>Artículo 53.</b> Los pasajeros no tendrán los derechos a que se refiere el artículo anterior cuando <del>el transporte lo hagan a título gratuito, con tarifas reducidas que no estén disponibles al público, o</del> cuando no se presenten o lo hicieren fuera del tiempo fijado para documentar el embarque.</p>	<p><b>Artículo 53.</b> Los pasajeros no tendrán los derechos a que se refiere el artículo anterior cuando no se presenten o lo hicieren fuera del tiempo fijado para documentar el embarque. <b>Lo anterior no será aplicable cuando el concesionario o permisionario no les hubiere informado, previamente, que el vuelo se encontraba sobrevendido conforme a lo previsto en la fracción III del artículo 47 Bis de esta Ley.</b></p>
<p><b>Artículo 87.</b> Se les impondrán a las personas concesionarias, asignatarias, operadoras aéreas y permisionarias de servicio al público de transporte aéreo las siguientes sanciones por:</p> <p>I. a XIX. (...)</p> <p><b>Sin correlativo.</b></p>	<p><b>Artículo 87. (...)</b></p> <p>I. a XIX. (...)</p> <p><b>XX. No informar que un vuelo se encuentra sobrevendido, con multa de quinientas a tres mil Unidades de Medida y Actualización.</b></p>

Por lo anteriormente expuesto, someto a consideración de esta H. Asamblea, el siguiente proyecto de:

## **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.**

**ÚNICO.** Se **reforman** las fracciones III y X del artículo 47 Bis, el párrafo segundo del artículo 47 Bis 2, la fracción II y el último párrafo del artículo 52, el artículo 53; y se **adicionan** un último párrafo al artículo 52, un tercer párrafo al artículo 52 Bis, y una fracción XX al artículo 87, de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

### **Artículo 47 Bis. (...)**

(...)

#### **I. a II. (...)**

**III.** La persona pasajera 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, las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias están obligadas a informar de manera rápida y expedita a estas, en caso de que se produzcan

cambios en su itinerario, **así como cuando un vuelo se encuentre sobrevendido** o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deben hacer mediante 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 **o la sobreventa del vuelo** se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias deben informar a las personas pasajeras tan pronto tengan certeza de que dichos cambios son inevitables, sin que esto las exima de su responsabilidad frente a las personas pasajeras.

La Agencia Federal de Aviación Civil debe supervisar que las personas concesionarias, asignatarias y permisionarias informen de manera oportuna a las personas pasajeras de posibles cambios, retrasos o cancelaciones en su itinerario, **así como cuando un vuelo se encuentre sobrevendido**.

#### IV. a IX. (...)

**X.** La persona pasajera tiene derecho a conocer los términos del contrato, así como los derechos de los que goza. La persona concesionaria, asignataria o permisionaria debe informarle, al momento de la compra del boleto, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como sus derechos. **De igual forma, la persona concesionaria, asignataria o permisionaria, deberá informarle acerca de los derechos, indemnizaciones y demás beneficios a que tiene derecho en caso de que el vuelo sea sobrevendido.**

(...)  
(...)  
(...)

#### Artículo 47 Bis 2. (...)

El concesionario o permisionario podrá implementar procedimientos electrónicos con el fin de agilizar los procesos de atención al pasajero y su seguimiento, siempre y cuando informe de manera clara y oportuna sobre su funcionamiento al pasajero y, en caso de que este lo requiera, le brinde el apoyo necesario para su uso. **Lo anterior no eximirá que las personas pasajeras puedan ser atendidas, en cualquier momento que lo requieran, por una persona humana, por lo que el concesionario o permisionario también deberá garantizar que la atención sea proporcionada por seres humanos.**

(...)

#### Artículo 52. (...)

##### I. (...)

**II.** Ofrecerle **y garantizarle**, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de

comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; 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, o

### III. (...)

En **todos** los casos **previstos en las tres fracciones 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 billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje. **En caso de que el concesionario o permisionario no haya informado previamente que el vuelo se encontraba sobrevendido, la indemnización no será inferior al cincuenta por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.**

Adicionalmente, el concesionario o permisionario deberá proveer, a las personas pasajeras afectadas, información por escrito en la que se señale claramente los derechos, indemnizaciones y demás beneficios que les corresponden con motivo de la denegación del embarque por sobreventa del vuelo. Adicionalmente, deben informar sobre cómo, en su caso, pueden interponer una queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

### Artículo 52 Bis. (...)

(...)

El concesionario o permisionario deberá proveer a las personas voluntarias que renuncien al embarque, información por escrito en la que se señale claramente los derechos, indemnizaciones y demás beneficios que les corresponden y/o acuerden, los cuales no podrán ser inferiores a las opciones establecidas en el artículo anterior.

**Artículo 53.** Los pasajeros no tendrán los derechos a que se refiere el artículo anterior cuando no se presenten o lo hicieren fuera del tiempo fijado para documentar el embarque. **Lo anterior no será aplicable cuando el concesionario o permisionario no les hubiere informado, previamente, que el vuelo se encontraba sobrevendido conforme a lo previsto en la fracción III del artículo 47 Bis de esta Ley.**

### Artículo 87. (...)

I. a XIX. (...)

**XX.** No informar que un vuelo se encuentra sobrevendido, con multa de quinientas a tres mil Unidades de Medida y Actualización.

## TRANSITORIOS

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

**Segundo.** La Agencia Federal de Aviación Civil y la Procuraduría Federal del Consumidor, en sus respectivos ámbitos competenciales y dentro de un plazo de 60 días naturales posteriores a la entrada en vigor del presente Decreto, emitirán las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a lo previsto en el mismo.

**Tercero.** Las personas concesionarias, asignatarias o permisionarias del servicio al público de transporte aéreo, dentro de los 90 días naturales posteriores a la entrada en vigor del presente Decreto, adoptarán e implementarán las acciones y medidas necesarias para dar cumplimiento a las previsiones de este Decreto.

**ATENTAMENTE**



---

**GLORIA ELIZABETH NÚÑEZ SÁNCHEZ**

**Diputada Federal Integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano.**

Dado en el Salón de Sesiones de la Comisión Permanente, a junio de 2026.