

“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”

## DERECHOS Y OBLIGACIONES

### DE LOS PASAJEROS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE AÉREO

Las disposiciones relativas a derechos de los pasajeros contenidas en la Ley de Aviación Civil, son de obligatorio cumplimiento por parte de las aerolíneas, así como de su personal y de las agencias de viaje a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores.

Las aerolíneas están **obligadas 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:

#### DERECHOS DE LOS PASAJEROS:

##### INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD:

El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información por parte de la aerolínea, de tal modo que conozca sus opciones y pueda tomar alternativas en caso de requerirlas, incluyendo los derechos del pasajero, las políticas de compensación, los motivos del retraso, demora o cancelación, las medidas de seguridad operacional y poner a disposición del pasajero toda la información relativa para la presentación de quejas o reclamaciones en cada una de las terminales donde opere.

La información y publicidad proporcionada debe ser veraz, comprobable, clara y no inducir a error o confusión, sea a través de sitios web, puntos de atención, mostradores, centrales de reserva, módulos de atención al pasajero y en cada asiento de la aeronave o, en su defecto, en medios impresos con que cuenten a bordo.

**\*Arts.65 Ter y 65 Ter 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 47 Bis fracciones III y X primer párrafo de la Ley de Aviación Civil.**

##### TARIFAS Y PRECIOS:

La aerolínea debe dar a conocer los términos y condiciones aplicables al momento de comprar el boleto.

El costo del boleto debe incluir tarifas, comisiones, impuestos y cualquier otro cargo cubierto. Además de respetar en todo momento tarifas y restricciones, el monto total a pagar debe ser informado de forma clara.

**\*Art. 42 Bis de la Ley de Aviación Civil.**



**“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”**

### **SERVICIOS ADICIONALES:**

La aerolínea puede ofrecer estos servicios al momento de la compra del boleto, tales como seguros, renta de auto, asistencia; sin embargo, no podrá realizar cargos que condicionen la compra del boleto a la contratación obligatoria de servicios adicionales.

**\*Art. 49 último párrafo de la Ley de Aviación Civil.**

### **DEVOLUCIÓN DEL PRECIO DEL BOLETO:**

Si el pasajero decide no realizar el viaje, puede solicitar a la aerolínea la devolución del precio del boleto, en el lapso de 24 horas siguientes a la hora de su compra. Transcurrido ese plazo la aerolínea puede determinar las condiciones de la cancelación, mismas que deberán ser en beneficio del pasajero, observando en todo momento los derechos mínimos contenidos en la Ley de Aviación Civil y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**\*Art. 47 Bis fracción VIII de la Ley de Aviación Civil.**

### **RETRASO O DEMORA:**

Las causas o razones del retraso o demora del vuelo deben ser informadas por medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero. Si el retraso o demora es atribuible a la aerolínea, esta debe compensar al pasajero, como mínimo, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Superior a 1 e inferior a 4 horas:** proporcionar como mínimo descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino y/o alimentos y bebidas.
- b) Mayor a 2 pero menor a 4 horas:** en caso de descuento, el mismo no debe ser menor al 7.5% del precio del boleto.

**\*Arts.65 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 47 Bis fracción V inciso a) de la Ley de Aviación Civil.**

### **DEMORA MAYOR A 4 HORAS O CANCELACIÓN:**

Si la aerolínea es responsable, el pasajero tiene la opción de elegir:

- a)** El reintegro del precio del boleto o la parte no realizada del viaje, más una indemnización no inferior al 25 % del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje; o,



**“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”**

- b)** A transporte sustituto en el primer vuelo disponible, alimentos y, en su caso, alojamiento y transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto; o,
- c)** A transporte en fecha posterior al mismo destino y una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

**\* Arts.65 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor. 47 Bis fracciones V, inciso b), y VI de la Ley de Aviación Civil.**

### **DENEGACIÓN DEL EMBARQUE (SOBREVENTA):**

Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, el pasajero tiene la opción de elegir los beneficios que aplican para el supuesto de **cancelación**.

La aerolínea puede solicitar voluntarios que renuncien al embarque a cambio de beneficios que no deben ser inferiores a los que aplican para la cancelación, excepto cuando el transporte lo hagan a título gratuito, con tarifas reducidas no públicas o se presente fuera del tiempo para documentar el embarque.

Tienen preferencia para abordar personas con discapacidad, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

**\*Arts. 52, 52 Bis y 53 de la Ley de Aviación Civil.**

### **ACCESO A COMUNICACIONES:**

En retrasos, demoras y cancelaciones, el pasajero en espera debe tener acceso, como mínimo y sin cargo, a llamadas telefónicas y correos electrónicos.

**\*Arts. 47 Bis fracciones V último párrafo y VI inciso b) y 52 fracción II de la Ley de Aviación Civil.**

### **VIAJES REDONDOS O VUELOS CON CONEXIÓN:**

La aerolínea no debe negarte el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total, de manera que el pasajero pueda utilizar cualquier segmento, siempre y cuando informe a la aerolínea en el lapso de 24 horas a partir de la hora programada para el segmento no utilizado, que hará uso de los subsecuentes.

**\*Art. 47 Bis fracción IV de la Ley de Aviación Civil.**



**“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”**

### **CAMBIO DE ITINERARIO:**

La aerolínea debe informar con al menos 24 horas de anticipación a la salida del vuelo, de manera rápida y expedita, en caso de que se produzcan cambios en el itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico.

Si el cambio se produce dentro de las 24 horas previas a la salida programada, la aerolínea debe informar al pasajero tan pronto tenga certeza de que ese cambio es inevitable.

**\*Art. 47 Bis fracción III de la Ley de Aviación Civil.**

### **PERSONAS CON DISCAPACIDAD:**

Sujeto a las medidas de seguridad aplicables, el pasajero puede transportar sillas de ruedas, andadores, prótesis, muletas, bastones o cualquier otro instrumento, siempre que se haga uso personal del mismo y se asocie directamente con su discapacidad. En vuelo internacional se sujetará a lo establecido por el tratado aplicable.

**\*Arts. 47 Bis fracción I y 47 Bis 1 de la Ley de Aviación Civil.**

### **INFANTES:**

El pasajero mayor de edad puede llevar a un menor de dos años a su cuidado, sin pago de tarifa alguna y con una carriola, pero sin derecho a asiento ni a equipaje, por lo que la aerolínea deberá expedir sin costo alguno a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondiente.

Para el caso de vuelos internacionales, se aplicará lo dispuesto en los tratados internacionales y a la Ley de Aviación Civil.

**\*Art. 47 Bis fracción II de la Ley de Aviación Civil.**

### **TRANSPORTE AL LUGAR DISTINTO:**

Si se aterriza en un lugar distinto por caso fortuito o fuerza mayor, el pasajero tiene derecho a ser trasladado por los medios de transporte más rápidos disponibles al destino contratado.

**\*Art. 47 Bis fracción VII de la Ley de Aviación Civil.**



**“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”**

### **TRANSPORTE DE ANIMALES DOMÉSTICOS:**

Cuando la aerolínea transporte animales domésticos, los mismos deben ser tratados de forma humanitaria con medidas que disminuyan su tensión, sufrimiento, dolor y producción de traumatismos durante la movilización.

Los mecanismos para el transporte, así como los procedimientos para su realización serán fijados por el reglamento y la norma oficial correspondiente.

**\*Art. 50 de la Ley de Aviación Civil.**

### **EQUIPAJE:**

El pasajero puede transportar como mínimo y sin cargo alguno 15 o 25 kg de equipaje, según la capacidad de la aeronave, acatando en todo momento las indicaciones de la aerolínea en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen; así como dos piezas de equipaje de mano que en conjunto no excedan 10 kg, cuyas dimensiones no sean mayores a 55 cm de largo, 40 cm de ancho y 25 cm de alto, siempre que su naturaleza o dimensiones, no afecten la seguridad y la comodidad de los pasajeros.

En caso de exceso, de acuerdo con la capacidad disponible, la aerolínea tendrá derecho a solicitar pago adicional. Cuando el pasajero decida viajar sin equipaje, la aerolínea podrá ofrecer en su beneficio tarifas preferenciales.

Cada pieza, maleta o bulto de equipaje debe contar con un talón que contenga la información que establecen las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, con dos partes, a modo de comprobante: una para el pasajero y otra adherida al equipaje.

En servicio aéreo internacional, la documentación de equipaje queda sujeta, en su caso, al tratado internacional aplicable.

**\*Art. 47 Bis fracción IX de la Ley de Aviación Civil.**

### **PÉRDIDA O AVERÍA DE EQUIPAJE:**

Por destrucción o avería del equipaje de mano, el pasajero debe ser indemnizado con un monto de hasta 80 UMA\*\* y por pérdida o avería de equipaje facturado con un monto de 150 UMA\*\*.

**\*Arts. 61 y 62 de la Ley de Aviación Civil.**

\*\* Para verificar el valor vigente de la UMA, consultar: <https://www.inegi.org.mx/temas/uma/>



**“2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria”**

### **PAGO DE COMPENSACIONES E INDEMNIZACIONES:**

Deben cubrirse en un periodo máximo de 10 días naturales posteriores a la reclamación, excepto alimentos, bebidas y hospedaje, los cuales deben cubrirse cuando ocurra el retraso, demora o cancelación.

**\*Art. 47 Bis fracción X segundo párrafo de la Ley de Aviación Civil.**

### **OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS:**

- I.** Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto;
- II.** Presentar documentos oficiales de identificación, a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto;
- III.** Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes;
- IV.** Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto, y
- V.** Las demás que establezcan la Ley y demás ordenamientos.

**\*Art.47 Bis 4 de la Ley de Aviación Civil.**

