



CONOCE TUS DERECHOS AL VIAJAR EN AVIÓN

Las leyes de Aviación Civil y Federal de Protección al Consumidor establecen estos derechos a favor del pasajero, los cuales deben ser cumplidos y respetados por las aerolíneas comerciales:

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 y los requisitos para presentar quejas o reclamaciones.

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 y en cada asiento de la aeronave o, en su defecto, en medios impresos con que se cuente a bordo.

En cuanto a las agencias de viajes, debe ser mediante vínculo, enlace o ventana especial principal.

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.

Servicios adicionales: la aerolínea puede ofrecer estos servicios al momento de la compra; sin embargo, no puede obligar a contratarlos, tales como seguros, renta de auto, de asistencia y donaciones, ni tampoco realizar cargos que condicionen la compra del boleto.

Devolución del precio del boleto: si el pasajero decide no realizar el viaje, puede solicitar a la aerolínea, en el lapso de 24 horas siguientes a su compra, la devolución del precio del boleto. Transcurrido ese plazo, la aerolínea puede determinar las condiciones de la cancelación.

Retraso o demora: las causas o razones del retraso o demora del vuelo deben ser informadas por medios electrónicos o módulos de atención al pasajero. Si el retraso o demora es atribuible a la aerolínea, ésta debe compensar al pasajero, 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.

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,
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.

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; no obstante, en ese caso, tienen preferencia para abordar menores no acompañados, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.

Acceso a comunicaciones: en retrasos, demoras y cancelaciones, el pasajero en espera debe tener acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Viajes redondos o vuelos con conexión: la aerolínea no debe negar el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total, de manera que el pasajero puede 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.

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 la certeza de que ese cambio es inevitable.

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.

Persona 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 haga uso personal del mismo y se asocie directamente con su discapacidad. En vuelo internacional se sujetará a lo dispuesto por el tratado aplicable.

Infantes: el pasajero mayor de edad puede llevar a un menor de 2 años, sin pago de tarifa alguna y con una carriola, pero sin derecho a asiento ni a equipaje. La aerolínea debe expedir el pase de abordar del infante.

Transporte al lugar de destino: 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.

Transporte de animales domésticos: deben ser tratados de forma humanitaria con medidas que disminuyan su tensión, sufrimiento, dolor y producción de traumatismos durante la movilización.

Equipaje: el pasajero puede documentar sin costo hasta 15 o 25 kg de equipaje, según la capacidad de la aeronave; así como dos piezas de equipaje de mano que en conjunto no excedan 10 kg, siempre que sus dimensiones no sean mayores a 55 cm de largo, 40 cm de ancho y 25 cm de alto.

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 puede 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.

Pérdida o avería de equipaje: por destrucción o avería del equipaje de mano, el pasajero debe ser indemnizado con \$6,759 pesos (80 UMA) y por pérdida o avería de equipaje facturado \$12,673 pesos (150 UMA)¹.

¹ Vigente durante 2019. La UMA es la Unidad de Medida y Actualización; es decir, la referencia económica en pesos para determinar la cuantía de pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales.

¡CONOCE TUS OBLIGACIONES COMO PASAJERO!

- Consultar los términos y condiciones del servicio de transporte aéreo adquirido.
- Exhibir documentos oficiales de identificación a solicitud de la aerolínea o personal autorizado por autoridad competente.
- Llegar oportunamente y cumplir las normas de operación y seguridad aeroportuarias aplicables.
- Ocupar el asiento asignado a menos que personal de la aerolínea autorice o solicite justificadamente usar uno distinto.
- Proporcionar a la aerolínea información y datos personales veraces.

¡PROFECO TE DEFIENDE!

MÓDULOS DE ATENCIÓN
AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
horario de lunes a domingo de 07:30 a 20:30 horas
y días festivos de 08:00 a 20:00 horas.

TELÉFONO DEL CONSUMIDOR
55688722
01 800 4688722
horario de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas;
fines de semana y días festivos de 10:00 a 18:00 horas.

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN DE AEROLÍNEAS

LEY DE AVIACIÓN CIVIL

