

**PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA DE MANERA RESPETUOSA A LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ASI COMO A SUS HOMOLOGAS DE LAS 31 ENTIDADES FEDERATIVAS, FORTALECER LAS MEDIDAS DE VIGILANCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LAS LINEAS AEREAS NACIONALES E INTERNACIONALES QUE USAN EL ESPACIO AÉREO SITUADO EN TERRITORIO NACIONAL PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO CIVIL, CON LA FINALIDAD DE EVITAR COBROS INDEBIDOS EN LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS ESTABLECIDOS EN LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.**

El que suscribe **Dip. Raymundo Atanacio Luna**, integrante del grupo parlamentario del Partido del Trabajo en la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos 6, numeral 1, fracción I y 79 numeral 2, fracción II del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta Honorable Asamblea el siguiente punto de acuerdo por el que se Exhorta de manera respetuosa a la Procuraduría Federal del Consumidor así como a sus homologas de las 32 Entidades Federativas, fortalecer las medidas de vigilancia en la operatividad de las líneas aéreas nacionales e internacionales que usan el espacio aéreo situado en territorio nacional para prestar los servicios de transporte aéreo civil, con la finalidad de evitar cobros indebidos en los derechos de los pasajeros establecidos en la Ley de Aviación Civil, al tenor de lo siguiente:

### **EXPOCION DE MOTIVOS**

Que durante el 2021, la Procuraduría Federal del Consumidor, recibió 3,749 quejas relacionadas a las aerolíneas, entre las compañías reportadas se encontraban principalmente Viva Aerobús, Volaris y Aeroméxico; precisamente esta última fue la que más registros obtuvo en su contra ante el ente gubernamental.

Que de acuerdo con información de la PROFECO, en el periodo entre enero y los primeros días de diciembre, se registraron 1,367 quejas en contra de la aerolínea Aeroméxico, lo anterior representa el 36.4% del total de reportes presentados por los usuarios durante el 2021.

En segundo lugar se encuentra Interjet, la cual no operó ni un solo vuelo durante el 2021 e incluso cumplió doce meses de no operar durante el 2021 sumando 753 denuncias.

En tercer lugar, se posicionó Viva Aerobus con 720 quejas al veinte de diciembre y le siguió Volaris con 420 denuncias.

Las siguientes aerolíneas en la lista son Aeromar con 71 denuncias, la aerolínea española Iberia con 62, la panameña Copa Airlines con 52 y Avianca de Colombia con 47.

Así mismo las que menos quejas recibieron fueron TAR Aerolíneas con 35 denuncias y American Airlines con solo 24.

Que entre los principales motivos de reclamación se encuentran:

- Las cancelaciones,
- Demoras y retrasos de vuelos, por cobros o cargos indebidos,
- Pérdida o deterioro de equipaje así como
- El hecho de que éstas no realicen los reembolsos correspondientes a los pasajeros.

Que el monto de estas sanciones ascendió a \$ 7,580,272.54 pesos.

Ante estos hechos, existe la Ley de Aviación Civil, la cual establece en su artículo 47 Bis que el concesionario o permisionario de las diversas aerolíneas, está obligado a proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros, que para garantizar lo anterior, deberá respetar y cumplir con lo establecido en dicha ley, entre los derechos del pasajero se encuentran por mencionar algunos que:

- I. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis 1 de la presente Ley.



CÁMARA DE  
**DIPUTADOS**  
LXV LEGISLATURA

- 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. Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad.
- IV. El pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada pieza de equipaje de mano serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos.
- 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 criterios establecidos en la ley
- 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 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. Entre otros.

Cada mes se incrementa el número de pasajeros que utilizan este servicio, como lo dio a conocer el Secretario de Turismo del Gobierno de México, Miguel Torruco Marques, informando que en los últimos meses, México ha superado los 41 millones de pasajeros en vuelos nacionales e internacionales de enero a mayo de 2022, así mismo destacó que las aerolíneas mexicanas que presentaron mayor actividad durante el mismo periodo fueron Viva Aerobus y Volaris, que en conjunto transportaron 15 millones 610 mil pasajeros, seguidos

de Aeroméxico, Aeroméxico Connect y Aeromar sumando una cuota de mercado del 98.4 %.

Que de acuerdo al Monitor del Estado de la Actividad Aérea del Instituto Mexicano del Transporte, tan sólo en enero de 2022 se transportaron 7.55 millones de pasajeros (3.79 millones en vuelos nacionales y 3.76 millones en vuelos internacionales), lo que representó un incremento del 63.6 por ciento en comparación con enero de 2021.

Así mismo el incremento en la atención de viajeros en este periodo se dio en 16 de los 19 aeropuertos de la Red de Aeropuertos y Servicios Auxiliares, entre ellos, Nuevo Laredo, Chetumal, Loreto, Puebla, Puerto Escondido, Campeche, Ciudad Obregón, Colima, Tepic, Ciudad Victoria, Ciudad del Carmen, Tehuacán, Tamuín, Uruapan, Guaymas y, Matamoros.

En el mismo semestre de este año, 65 mil 515 fueron las operaciones aéreas realizadas en los 19 aeropuertos de dicha red, logrando un crecimiento total de 7.1 por ciento, comparado con las 61 mil 189 de 2021, siendo las terminales de: Tamuín, Puebla, Puerto Escondido, Chetumal, Tehuacán, Loreto, Poza Rica, Colima, Tepic y Ciudad del Carmen, las que registraron el mayor incremento porcentual en operaciones.

Tlaxcala es el único Estado de las 32 Entidades Federativas de nuestro país, que no tiene un Aeropuerto debido al total de su superficie, pues representa sólo el 1.1 % del total del país, de acuerdo con datos emitidos por el INEGI.

Por lo antes señalado, es importante vigilar e inspeccionar la operatividad de las líneas aéreas nacionales e internacionales que usan el espacio aéreo situado en territorio nacional, para no permitir que los derechos de los pasajeros se vulneren por parte de estas concesionarias que prestan los servicios de transporte aéreo civil, al cometer actos de omisión a lo establecido por dicha Ley.

Que por lo anteriormente expuesto y fundado someto a esta Honorable Asamblea, el siguiente:

## PUNTO DE ACUERDO

**ÚNICO.**

**PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA DE MANERA RESPETUOSA A LA PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR ASI COMO A SUS HOMOLOGAS DE LAS 31 ENTIDADES FEDERATIVAS, FORTALECER LAS MEDIDAS DE VIGILANCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LAS LINEAS AEREAS NACIONALES E INTERNACIONALES QUE USAN EL ESPACIO AÉREO SITUADO EN TERRITORIO NACIONAL PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO CIVIL, CON LA FINALIDAD DE EVITAR COBROS INDEBIDOS EN LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS ESTABLECIDOS EN LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL.**

Dado en la Sede de la Comisión Permanente,  
a los 27 días del mes de Julio de 2022.

**A T E N T A M E N T E**

**Diputado Raymundo Atanacio Luna**





CÁMARA DE  
**DIPUTADOS**  
LXV LEGISLATURA

## REFERENCIAS

[Transportes \(inegi.org.mx\)](http://inegi.org.mx)

[Se incrementa significativamente la cantidad de pasajeros aéreos y disminuye ligeramente la carga aérea atendida en enero de 2022 | Instituto Mexicano del Transporte | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](#)

[Más de 41 millones de personas volaron en México en enero-mayo 2022 \(debate.com.mx\)](#)

[Aeroméxico, la aerolínea con más quejas ante PROFECO en el 2021 \(transponder1200.com\)](#)