

02 FEB. 2023

SE TURNÓ A LAS COMISIONES UNIDAS DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES; Y DE ESTUDIOS LEGISLATIVOS.

13

De las senadoras Geovanna del Carmen Bañuelos de la Torre, Cora Cecilia Pinedo Alonso, Martha Cecilia Márquez Alvarado y del senador Joel Padilla Peña integrantes del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo, de la LXV Legislatura del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los Artículos 71, Fracción II y 135 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 8, fracción I, 164, 169, 171, fracción I, y 172, párrafo 1 del Reglamento del Senado de la República, sometemos a consideración de esta Asamblea la siguiente **iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona una fracción XXXV al artículo 2; se reforma el primer párrafo del artículo 42 Bis; se reforma el primer párrafo y adicionan párrafos segundo, tercero y cuarto a la fracción VIII del artículo 47 Bis; y se adiciona el cuarto párrafo del artículo 49; todos ellos de la Ley de Aviación Civil, en materia de devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto, conforme a la siguiente:**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El 16 de octubre de 2022, la Periodista Carmen Aristegui dio a conocer a través de su programa de radio, así como a través del portal informativo Aristegui Noticias un reportaje titulado "TUA: el desfalco multimillonario de las aerolíneas a sus pasajeros"¹.

El reportaje de Aristegui Noticias señala que entre el 7% y 8% de los pasajeros en México pierden o no toman el vuelo que compraron. Y estima que al final de 2022 las aerolíneas habrán retenido irregularmente a los consumidores un aproximado de 4 mil 610 millones de pesos, es decir, 12.6 millones de pesos diarios, lo anterior, toda vez que no se devuelve la Tarifa de Uso Aeroportuario (TUA).

Ante esta terrible injusticia, el 25 de octubre de 2022, presenté en el Senado de la República, un punto de acuerdo para exhortar, respetuosamente, a la Procuraduría Federal del Consumidor para que evaluara la emisión de una convocatoria a las personas consumidoras que hayan sido afectadas por la retención indebida de la Tarifa de Uso de Aeropuerto de boletos de vuelos cancelados o no utilizados por los consumidores, para que presenten sus quejas ante la Procuraduría y se integre una demanda colectiva para la defensa de los derechos de los usuarios de servicios de transporte aéreo.

Cabe recordar que la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA), es un cobro que se autoriza a los concesionarios que administran, operan y explotan los aeropuertos, misma que pagan las personas usuarias de servicios de transporte aéreo que en calidad de pasajeros nacionales o internacionales aborden una aeronave de transporte aéreo al público en vuelo de salida y para ello usen las instalaciones del edificio terminal.

¹Aristegui Noticias, TUA: el desfalco multimillonario de las aerolíneas a sus pasajeros, disponible en: <https://aristequinoticias.com/1610/mexico/tua-el-desfalco-multimillonario-de-las-aerolineas-a-sus-pasajeros/>, 14 de enero de 2023.

De acuerdo con la investigación realizada por Aristegui Noticias, el monto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto generalmente se integra al costo total del vuelo y puede representar hasta más del 60% del costo total del boleto². Y los aeropuertos no cobran de manera directa la TUA a los pasajeros, sino que delegan la cobranza en las aerolíneas.

Actualmente, existe poca claridad en la regulación de la Tarifa de Uso de Aeropuertos, pues no se indica de manera precisa quién debe realizar el cobro de dicha tarifa a los usuarios, es decir, si deben ser los Proveedores de servicio de transporte aéreo o los concesionarios o permisionario de un aeródromo civil.

La Ley de Aviación Civil, tiene por objeto regular la explotación, el uso o aprovechamiento del espacio aéreo situado sobre el territorio nacional, respecto de la prestación y desarrollo de los servicios de transporte aéreo, civil y de Estado. Sin embargo, no existe mención alguna sobre el Cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto que se hace a los pasajeros.

Por tanto, no se señala explícitamente quién realizará el cobro de dicha tarifa y mucho menos se indica el derecho de los pasajeros de solicitar la devolución del monto pagado por Tarifa de Uso de Aeropuerto, en caso de haber cancelado o no hacer uso de un boleto de avión. Ni del procedimiento a seguir para ello.

En el caso de la Ley de aeropuertos, que tiene por objeto regular la construcción, administración, operación y explotación de los aeródromos civiles, los cuales son parte integrante de las vías generales de comunicación, tampoco señala con precisión esto. Y contempla un Capítulo VIII denominado "De las tarifas y precios", el cual está integrado por los artículos 67, 68, 69 y 70.

La Ley de Aeropuertos establece en su artículo 69 que las tarifas correspondientes a los servicios aeroportuarios y complementarios en los aeródromos civiles de servicio al público deberán registrarse ante la Secretaría de manera previa al inicio de su vigencia, y deberán hacerse del conocimiento de los usuarios.

De hecho, para precisar la naturaleza de la Tarifa de Uso de Aeropuertos debe consultarse el Reglamento de la Ley de Aeropuertos que en su artículo 55 describe qué son los servicios aeroportuarios³ y el artículo 56 para conocer los servicios

² Aristegui Noticias, TUA: el desfalco multimillonario de las aerolíneas a sus pasajeros, disponible en: <https://aristeguinoticias.com/1610/mexico/tua-el-desfalco-multimillonario-de-las-aerolineas-a-sus-pasajeros/>, consultado el 24 de octubre de 2022.

³ Artículo 55. Los servicios aeroportuarios comprenden los siguientes:
I. Aterrizaje y despegue: uso de pistas, calles de rodaje y ayudas visuales;
II. Plataforma: iluminación, asignación de posición, estacionamiento para embarque y desembarque de pasajeros, equipaje, carga y correo, estancia prolongada, y señalamientos de estacionamiento y de posición, áreas de estacionamiento permanente para equipo de apoyo terrestre, entre otras;
III. Control en plataformas: para el movimiento de aeronaves y de vehículos en determinadas plataformas y la asignación de posiciones;
IV. Hangares para la operación aeronáutica, guarda de aviones y mantenimiento; V. Abordadores mecánicos para pasajeros: pasillos telescópicos, salas móviles, aeropuentes y aerocares;

complementarios⁴ y el Título Séptimo de las tarifas, que comprende los artículos 133 a 145 del Reglamento.

Sin embargo, la Ley de Aeropuertos, no señala cómo se realizará la devolución del cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto en el caso de que el boleto haya sido cancelado o no haya sido utilizado por los pasajeros.

Actualmente, los concesionarios de aeródromos civiles delegan en las aerolíneas que prestan el servicio de transporte aéreo de pasajeros el cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuerto y las aerolíneas lo llevan a cabo, adicionando al monto de esta tarifa como un concepto más que se cobra, al pasajero, al momento de comprar un boleto de avión⁵.

Una vez que un vuelo ha partido del aeropuerto, las aerolíneas tienen un plazo de 24 a 30 horas, a partir del cierre de un vuelo, para entregar a los aeropuertos los 'manifiestos de salida', en los que se indica, entre otras cosas, el número de vuelo, tipo de avión, datos de los tripulantes y el total de pasajeros que sí volaron. A partir de este último dato, los aeropuertos calculan el número de cobros de TUA que las aerolíneas les deben de entregar y emiten una factura⁶.

VI. Edificio terminal: para pasajeros y para carga, áreas indispensables para oficinas de tráfico y operaciones de transportistas y autoridades, señalamientos e información al pasajero, mostradores y bandas para equipaje, servicios sanitarios; en las modalidades de acceso, uso o, en su caso, arrendamiento; VII. Estacionamientos: para automóviles y para los vehículos de los servicios de transporte terrestre al público;

VIII. Seguridad y vigilancia: revisión de pasajeros y su equipaje de mano; control de accesos, patrullaje y vigilancia de edificios e instalaciones, bienes y otros que se establezcan de conformidad con las disposiciones legales aplicables;

IX. Rescate y extinción de incendios;

X. Sanitarios: atención médica de urgencias, ambulancia, incineración de productos orgánicos, tratamiento de aguas negras provenientes de aeronaves y recolección de basura, entre otros;

XI. Derecho de acceso: para los servicios de transporte terrestre al público y para los prestadores de servicios, y

XII. Los demás que determine y publique la Secretaría en el Diario Oficial de la Federación. Dentro de los servicios aeroportuarios se considera el arrendamiento y uso de la infraestructura, así como el derecho de acceso a ésta para la prestación de servicios complementarios y los señalados en las fracciones VII y XI.

Los servicios aeroportuarios serán gratuitos para las aeronaves de Estado militares y aquellas que realicen funciones de seguridad nacional, en términos de lo dispuesto por los artículos 48, fracción I y 53 párrafo segundo de la Ley.

⁴ Artículo 56. Los servicios complementarios comprenden los siguientes:

I. Rampa: arrastre de aeronaves; recarga y descarga de aguas; limpieza interior; embarque, desembarque y acarreo de equipaje, carga y correo; embarque y desembarque de pasajeros; señaleros y aleros; suministro de energía eléctrica; lubricantes, aire pre acondicionado y avituallamiento, deshielo y antihielo; despacho de aeronaves;

II. Tráfico: documentación del pasajero, equipaje, carga y correo;

III. Suministro de combustible: almacenamiento, distribución por red de hidrantes o autotanque, abastecimiento y succión;

IV. Seguridad y vigilancia: de aeronaves, del equipaje, carga y correo y sus instalaciones, guarda y custodia;

V. Retiro de aeronaves inutilizadas;

VI. Mantenimiento y reparación de aeronaves;

VII. Conexos: servicios de grúa, neutralización de combustible como consecuencia de derrames, enfriamiento de frenos, entre otros, y

VIII. Los demás que determine y publique la Secretaría en el Diario Oficial de la Federación

⁵ Aristegui Noticias, TUA: el desfalco multimillonario de las aerolíneas a sus pasajeros, disponible en: <https://aristeguinoticias.com/1610/mexico/tua-el-desfalco-multimillonario-de-las-aerolineas-a-sus-pasajeros/>, 14 de enero de 2023.

⁶ Ibid.

Sin embargo, las aerolíneas reportan únicamente el monto de TUA de los pasajeros que abordaron el avión y no todos los que efectivamente pudieron haber cobrado, incluyendo a las personas que cancelaron o no hicieron uso de su boleto. La falta de controles y de un procedimiento claro para la devolución de la TUA hace posible que las aerolíneas realicen un lucro indebido, al no devolver el monto de la TUA al pasajero⁷.

Esto es posible, debido a que la Ley de Aviación Civil es omisa en relación con la Tarifa de Uso de Aeropuertos, no se nombra ni se encuentra definida en la ley a pesar de ser parte de los conceptos que determina el monto final que una persona pagará por su boleto⁸.

De igual forma, esta falta de regulación del cobro de la Tarifa de Uso de Aeropuertos, en la Ley de Aviación Civil, deja a las y los consumidores en la indefensión, puesto que brinda espacio para que las aerolíneas dicten los requisitos, procedimientos y tiempos para obtener la devolución del TUA. Lo que ha dado como resultado, incertidumbre para las personas usuarias de estos servicios, puesto que cada empresa solicita distintos requisitos. Y porque no se establece la obligación de las aerolíneas para informar de manera constante, clara y activa del derecho que les asiste

Es importante señalar que en México la Ley Federal de Protección al Consumidor señala claramente que son principios básicos de las relaciones de consumo el otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos; así como la protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

En este sentido, la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Aviación Civil señalan a la Procuraduría Federal del Consumidor como el organismo del Gobierno Federal encargado de proteger y defender a las personas consumidoras en contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.

Es por ello importante incorporar en la Ley de Aviación Civil, de manera explícita, las previsiones legales necesarias para que las personas que utilizan los servicios de transporte aéreo ejerzan el derecho a recuperar el monto cobrado por Tarifa de Uso de aeropuerto cuando cancelen su vuelo o no hagan uso de su boleto de avión.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

Objetivo de la iniciativa

El objetivo de la presente iniciativa es el de establecer en la Ley de Aviación Civil las disposiciones para realizar la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuertos a los usuarios de servicios de transporte aéreo que, habiendo pagado un boleto de avión y la TUA, no hayan hecho uso de este, o bien, lo hayan cancelado; ello debido a que en cualquiera de los dos casos el cobro de la TUA se realiza por utilizar sus instalaciones y servicios de cada aeropuerto que en ambos casos no se ha realizado.

Se propone la introducción en el texto de la ley del plazo que tendrán las personas para solicitar dicha devolución, la descripción de los sujetos obligados a realizar el proceso de devolución de la TUA y los procedimientos para realizarla.

Para ello se adiciona el artículo 2, para definir lo que se entenderá por Tarifa de Uso de Aeropuerto.

Asimismo, se reforma el primer párrafo de la fracción VIII, del artículo 47 Bis, para indicar que los pasajeros tienen el derecho de solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de cuarenta y ocho horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto, en lugar de las veinticuatro horas que marca actualmente la Ley. Y que pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.

También, se adicionan párrafos segundo, tercero y cuarto a la fracción VIII del artículo 47 Bis, para indicar que en el caso de que el pasajero cancele o no utilice su boleto, tiene derecho a solicitar la devolución del monto pagado por Tarifa de Uso de Aeropuerto. El pasajero contará con un plazo de 30 días para solicitar la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto.

El procedimiento que pongan a disposición de todos los pasajeros deberá considerar lo siguiente:

- Plazo máximo de cinco días naturales para realizar el reembolso.
- El permisionario o concesionario no podrá condicionar o realizar deducción alguna sobre el monto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto que reembolse al pasajero.

Por último, se reforma el cuarto párrafo el artículo 49 de la Ley para indicar que es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, desglosando el monto de las tarifas por los servicios que presten, la Tarifa por Uso de Aeropuerto y los impuestos incluidos.

Con todo ello buscamos que se brinde claridad y certeza sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y los prestadores de servicios de transporte aéreo y de servicios aeroportuarios. Estableciendo un proceso estandarizado para los usuarios de todas las aerolíneas con operaciones en territorio nacional, puedan solicitar fácilmente la devolución de ya TUA cuando cancelen su vuelo o no hagan uso de su boleto de avión.

Para mayor claridad sobre nuestra propuesta de reforma presentamos el siguiente cuadro comparativo:

Ley de Aviación Civil	
Texto vigente de la ley	Propuesta de reforma
<p>Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:</p> <p>I. ... a XXXIV. ...</p> <p>Sin antecedente</p> <p>...</p>	<p>Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:</p> <p>I. ... a XXXIV. ...</p> <p>XXXV: Tarifa de uso de aeropuerto: Cobro que se aplicará a las personas que en calidad de pasajeros nacionales o internacionales aborden una aeronave de transporte aéreo al público en vuelo de salida y para ello usen las instalaciones del edificio terminal de un Aeropuerto.</p> <p>...</p>
<p>Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas esté permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:</p>	<p>Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas, políticas de cancelación, las políticas de devoluciones de tarifas y los procedimientos necesarios para llevarlos a cabo, estén</p>

<p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>...</p>	<p>permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:</p> <p>I. ...</p> <p>II. ...</p> <p>...</p>
<p>Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado 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:</p> <p>I. ... a VII. ...</p> <p>VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación.</p>	<p>Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado 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:</p> <p>I. ... a VII. ...</p> <p>VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de cuarenta y ocho horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación, con excepción a lo dispuesto para la Tarifa de Uso de Aeropuerto.</p> <p>En el caso de que el pasajero cancele o no utilice su boleto, tiene derecho a solicitar la devolución del monto pagado por Tarifa de Uso de Aeropuerto. El pasajero contará con un plazo de 30 días para solicitar la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto.</p> <p>El procedimiento para la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto</p>

<p>IX. ...</p> <p>X. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>	<p>deberá considerar un plazo máximo de cinco días naturales para realizar el reembolso.</p> <p>El permisionario o concesionario no podrá condicionar o realizar deducción alguna sobre el monto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto que reembolse al pasajero.</p> <p>Para obtener la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto únicamente será necesario presentar identificación oficial y comprobante que ampare la compra del boleto de avión.</p> <p>IX. ...</p> <p>X. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>
<p>Artículo 49. El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, impuestos incluidos.</p>	<p>Artículo 49. El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, desglosando el monto de las tarifas por los servicios que presten, la Tarifa</p>

...	por Uso de Aeropuerto y los impuestos incluidos. ...
-----	---

Por lo anteriormente expuesto presentamos el siguiente:

Proyecto de DECRETO por el que Se adiciona una fracción XXXV al artículo 2; se reforma el primer párrafo del artículo 42 Bis; se reforma el primer párrafo y adicionan párrafos segundo, tercero y cuarto a la fracción VIII del artículo 47 Bis; y se adiciona el cuarto párrafo del artículo 49; todos ellos de la Ley de Aviación Civil.

Único. - Se adiciona una fracción XXXV al artículo 2; se reforma el primer párrafo del artículo 42 Bis; se reforma el primer párrafo y adicionan párrafos segundo, tercero y cuarto a la fracción VIII del artículo 47 Bis; y se adiciona el cuarto párrafo del artículo 49; todos ellos de la Ley de Aviación Civil, para quedar como sigue:

Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

I. ... a XXXIV. ...

XXXV: Tarifa de uso de aeropuerto: Cobro que se aplicará a las personas que en calidad de pasajeros nacionales o internacionales aborden una aeronave de transporte aéreo al público en vuelo de salida y para ello usen las instalaciones del edificio terminal de un Aeropuerto.

...

Artículo 42 Bis. Para el servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, el concesionario o permisionario, o sus representantes, tiene la obligación de informar y respetar las tarifas y restricciones. Asimismo, es responsable de que la información relativa a las tarifas, políticas de cancelación, las políticas de devoluciones de tarifas y los procedimientos necesarios para llevarlos a cabo, estén permanentemente a disposición de los pasajeros y de que cumpla los siguientes requisitos:

I. ...

II. ...

...

Artículo 47 Bis. El concesionario o permisionario está obligado 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:

I. ... a VII. ...

VIII. El pasajero podrá solicitar la devolución de su boleto en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique al permisionario o concesionario en el lapso de cuarenta y ocho horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto. Pasado este plazo el concesionario o permisionario determinará las condiciones de la cancelación, con excepción a lo dispuesto para la Tarifa de Uso de Aeropuerto.

En el caso de que el pasajero cancele o no utilice su boleto, tiene derecho a solicitar la devolución del monto pagado por Tarifa de Uso de Aeropuerto. El pasajero contará con un plazo de 30 días para solicitar la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto.

El procedimiento para la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto deberá considerar un plazo máximo de cinco días naturales para realizar el reembolso.

El permisionario o concesionario no podrá condicionar o realizar deducción alguna sobre el monto de la Tarifa de Uso de Aeropuerto que reembolse al pasajero.

Para obtener la devolución de la Tarifa de Uso de Aeropuerto únicamente será necesario presentar identificación oficial y comprobante que ampare la compra del boleto de avión.

IX. ...

X. ...

...

...

...

Artículo 49. El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.

...

...

Es obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo presentar desde el primer momento el costo total del boleto, desglosando el monto de las tarifas por los servicios que presten, la Tarifa por Uso de Aeropuerto y los impuestos incluidos.

...

TRANSITORIOS

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

Segundo. - Se derogan todas las disposiciones legales que contravengan el presente decreto.

Dado en el Salón de Sesiones de la Cámara de Senadores al día uno del mes de febrero de dos mil veintitrés.



Sen. Geovanna del Carmen Bañuelos de la Torre



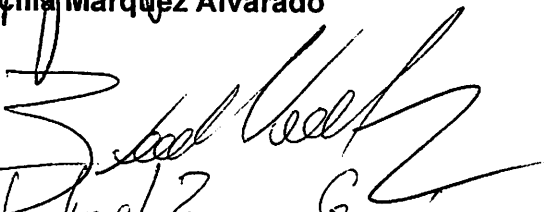
Sen. Córa Cecilia Pinedo Alonso



Sen. Joel Padilla Peña



Sen. Martha Cecilia Márquez Alvarado



Sen. Rogelio Israel Zúñiga Gómez