



INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS

El que suscribe, Juan Zepeda, **Senador del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano** en la LXIV Legislatura del H. Congreso de la Unión, con fundamento en el artículo 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y el artículo 8, fracción I del Reglamento del Senado de la República, somete a consideración la siguiente **Iniciativa con proyecto de decreto que reforman las fracciones III y VIII, y se adicionan las fracciones XI y XII del artículo 47 bis, se reforma el artículo 52, se deroga el artículo 52 bis y se adiciona una fracción XV al artículo 87, todos de la Ley de Aviación Civil en materia de derechos del pasajero, al tenor de la siguiente:**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. Problemática

De acuerdo con información de la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA), México es el segundo mayor mercado de aviación de la región latinoamericana, tan solo detrás de Brasil, y el primero en términos de turismo extranjero.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



“En 2018, la industria aérea nacional marcó un máximo histórico por séptimo año consecutivo, al llegar a 97.3 millones de pasajeros”¹.

Además, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) ha reportado un crecimiento del sector en 58.2% con una tasa de crecimiento anual de 9.6%. Es decir que la industria aérea crece y se consolida en nuestro país, aportando poco más del 3% al PIB; sin embargo, este crecimiento no ha representado un mejor servicio para las y los usuarios quienes enfrentan abusos de distinta índole por parte de las aerolíneas con las que adquieren un servicio aéreo.

De acuerdo con datos de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), hasta julio de este año se recibieron 1,677 quejas contra diversas aerolíneas con un monto de sanciones de 7, 580, 272 pesos. Entre las quejas más frecuentes, la Procuraduría enlistó cancelaciones, demoras, retrasos de vuelos, cobros o cargos indebidos y pérdida o deterioro de equipaje.

Es por lo señalado que una mejor regulación de la industria aérea que garantice a las y los usuarios de las aerolíneas un mejor servicio, así como la protección de sus derechos como consumidores, es necesaria. En el tenor de lo expuesto se presenta esta iniciativa en materia de sobreventa de boletos, protección del equipaje, cambios de itinerarios, entre otros puntos.

¹ ALTA. “Crecimiento en México no es sostenible sin cambios: ALTA”. Consultado en línea en: <https://a21.com.mx/aerolineas/2019/07/21/crecimiento-en-mexico-no-es-sostenible-sin-cambios-alta>

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



II. Argumentación

En el año 2017, la Ley de Aviación Civil, así como la Ley Federal de Protección al Consumidor fueron reformadas con el objetivo de establecer los derechos y obligaciones de pasajeros, concesionarios y permisionarios del servicio público de transporte aéreo, entre estos cambios quedaron asentadas algunas compensaciones por retrasos de vuelos.

El decreto tuvo su origen en 16 iniciativas que fueron presentadas por distintos legisladores y legisladoras de los grupos parlamentarios del PRI, PAN, PVEM, MC y PES entre octubre del 2016 a marzo de 2017.²

Las reformas aprobadas establecieron algunas medidas compensatorias para los usuarios con relación a retrasos en vuelos si la causa es atribuible a la aerolínea: Reintegrar el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje; ofrecer transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo al usuario, los servicios de comunicación al punto de destino; entre otros servicios como la entrega de alimentos o alojamiento.

² Cámara de Diputados. "Modifican diputados Ley de Aviación Civil, para establecer derechos y obligaciones de pasajeros y aerolíneas, como compensaciones por retrasos de vuelos". Consultado en línea en: <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/esl/Comunicacion/Agencia-de-Noticias/2017/04-Abril/18/6668-Modifican-diputados-Ley-de-Aviacion-Civil-para-establecer-derechos-y-obligaciones-de-pasajeros-y-aerolineas-como-compensaciones-por-retrasos-de-vuelos>

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



Pese a los esfuerzos y avances legislativos, el sector aéreo aún necesita de regulaciones y de un marco que proteja a sus usuarios. Al respecto, la PROFECO ha referido que entre las compañías aéreas más denunciadas por los consumidores se encuentran *Aeroméxico*, *Volaris*, *Interjet*, *Aerobús* y *Aeromar*.

En este sentido, es importante mencionar que la industria aérea es fundamental para el crecimiento y desarrollo del país; la Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO) ha señalado que ésta aporta el 3.05% al PIB de México y genera 1,400,000 empleos directos e indirectos.

“En los primeros seis meses del año, México transportó cerca de dos millones de pasajeros adicionales, alcanzando un crecimiento de 8.5 por ciento, lo que representa 30 por ciento del crecimiento acumulado en América Latina y el Caribe, en el primer semestre del año.”³

Aunado a esto, México contribuyó al “crecimiento del tráfico internacional extrarregional que fue de 7.6 por ciento, gracias al aumento de pasajeros en las rutas de nuestro país desde y hacia Estados Unidos y Canadá; así como el incremento de 18.2 por ciento entre Brasil y Portugal.”⁴ De acuerdo con información de ALTA, durante el mes de julio de este año, el mercado entre México y Estados Unidos transportó a 1,019,097 pasajeros, lo que representó un crecimiento de 7.2% en comparación con julio de 2018.

³ Soto, M. “México aporta 30% del crecimiento de tráfico aéreo en la región: ALTA”. Consultado en línea en: <https://www.nitu.mx/index.php/2019/08/06/mexico-aporta-30-del-crecimiento-de-trafico-aereo-en-la-region-alta/>

⁴ Ibidem



El tamaño de la industria aérea crece y se proyecta tanto que, en el mismo mes de julio, el titular del Ejecutivo Federal firmó un decreto para la creación de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), con el que se pretende modernizar la estructura aeronáutica.

En este sentido, la reinversión en el desarrollo de la infraestructura de la red aeroportuaria es también importante, y para ello reformular nuestras normas para garantizar un mejor servicio es fundamental. Al respecto, hemos enfrentado un retroceso en este mejoramiento con la cancelación del Nuevo Aeropuerto Internacional de la Ciudad México (NAICM) por lo que un avance sustantivo en la materia, no solo para las aerolíneas sino para los usuarios del servicio aéreo resulta urgente.

El marco que regula a los prestadores de servicios aéreos se encuentra principalmente contenido en la Ley de Aviación Civil y la Ley Federal de Protección al Consumidor. La primera pretende regular la prestación y desarrollo de los servicios de transporte aéreo; la segunda busca promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Las reformas del 2017 se concentraron en estos marcos y han derivado en algunos avances; sin embargo, las empresas concesionarias han preferido en muchos casos, pagar las compensaciones sin que hayamos visto un verdadero mejoramiento en el servicio.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



Algunos de los problemas más recurrentes que los usuarios enfrentan sobre el servicio aéreo es la sobreventa de boletos en un vuelo, práctica que consiste en vender boletos de avión excedidos de la capacidad del vuelo respectivo con base en un cálculo estadístico que realiza la empresa para intentar conocer el número de personas que no se presentan a un vuelo. Claro que el cálculo también falla y representa problemas para los pasajeros.

Tan solo en 2017 se registraron 18,911 reclamos por sobreventa de boletos, lo que significó que al día 52 pasajeros sufrieron algún retraso o perdieron sus vuelos por este problema.

La cancelación y retrasos de vuelos es otro gran problema que afecta a miles de usuarios. Un ejemplo de esta problemática quedó demostrado en julio del presente año cuando se presentaron 23 cancelaciones y 15 demoras en vuelos de ABC Aerolíneas, S.A. de C.V. (*Interjet*). En agosto, la PROFECO reportó que por vuelos retrasados y cancelados de esta compañía había 9,486 pasajeros afectados.

Por ello es por lo que aún necesitamos reajustar nuestro marco legislativo para mejorar el servicio aéreo en nuestro país y proteger al consumidor. La compra de un vuelo no puede ser algo inamovible como hasta ahora, el servicio debe también ser más flexible y sensible con las necesidades de los usuarios; debe considerarse el derecho a la movilidad que puede representar el transporte de una bicicleta a otros destinos; esos cambios también se pretenden agregar a esta iniciativa como acceso a la información y flexibilidad en los boletos adquiridos.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO

TEXTO VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
<p style="text-align: center;">Ley de Aviación Civil</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. ...</p> <p>II. ...</p> <p>III. El pasajero 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.</p> <p>IV. a VII. ...</p> <p>VIII. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>Sin correlativo.</p> <p>...</p>	<p style="text-align: center;">Ley de Aviación Civil</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... ..</p> <p>II. ...</p> <p>III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con toda la información relativa a su vuelo, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas.</p> <p>IV. a VII. ...</p> <p>VIII. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>En caso de pérdida o extravío del equipaje del pasajero, el concesionario o permisionario deberá reembolsar al usuario la cantidad económica que represente el equipaje. En caso de daño y/o retraso en la entrega del equipaje del pasajero, el concesionario o permisionario entregará una compensación económica razonable y relativa a los inconvenientes ocasionados.</p>

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



<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. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.</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>Artículo 52 Bis. ...</p> <p>Artículo 87. Se les impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo las siguientes sanciones por:</p>	<p>II. ...</p> <p>III. ...</p> <p>...</p> <p>Artículo 52 Bis. Se deroga</p> <p>Artículo 87. Se les impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo las siguientes sanciones por:</p>
---	---

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



<p>I a XIV. ...</p> <p>Sin correlativo</p>	<p>I a XIV. ...</p> <p>XV. Incumplir con lo señalado en el artículo 47 Bis, fracción XI, de la presente ley, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización.</p>
--	--

Por lo anteriormente expuesto someto a consideración de esta Soberanía la siguiente

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO

ARTÍCULO PRIMERO.- Se reforman las fracciones III y VIII del artículo 47 Bis, se adicionan las fracciones XI y XII al mismo artículo, se reforma el artículo 52, se deroga el artículo 52 bis y se adiciona una fracción XV al artículo 87, todos de la Ley de Aviación Civil para quedar como sigue:

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. ...

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



II. ...

III. El pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con **toda la información relativa a su vuelo**, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de requerirlas.

V. a VII. ...

VIII. ...

...

...

En caso de pérdida o extravío del equipaje del pasajero, el concesionario o permisionario deberá reembolsar al usuario la cantidad económica que represente el equipaje. En caso de daño y/o retraso en la entrega del equipaje del pasajero, el concesionario o permisionario entregará una compensación económica razonable y relativa a los inconvenientes ocasionados.

XI. Los pasajeros tienen derecho a realizar cambios a su itinerario de viaje sin que esto represente un costo adicional para ellos siempre y cuando las modificaciones se efectúen en un lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la compra del boleto.

XII. En caso de un vuelo nacional, el pasajero tiene derecho a transportar una bicicleta que sea de uso personal sin que esto genere un costo adicional para él.

Sólo cuando el servicio de transporte aéreo internacional tenga como punto de origen el territorio nacional, el pasajero tendrá derecho a transportar una bicicleta de uso

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



personal sin cargo alguno, cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad mayor de veinte pasajeros.

Artículo 52. Queda prohibida la expedición y venta de boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave.

Cuando por falla técnica o cualquier error del concesionario o permisionario se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave y se tenga por consecuencia la denegación del embarque, éste a elección del pasajero, deberá:

I. ...

II. ...

III. ...

...

Artículo 52 Bis. Se deroga

Artículo 87. Se les impondrán a los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo las siguientes sanciones por:

I a XIV. ...

XV. Incumplir con lo señalado en el artículo 47 Bis, fracción XI, de la presente ley, multa de tres mil a cinco mil Unidades de Medida y Actualización.

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO



TRANSITORIOS

Primero. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, sin perjuicio de lo previsto en los transitorios siguientes.

Segundo. El Ejecutivo federal deberá adecuar el Reglamento a la Ley de Aviación Civil, de conformidad con el presente decreto, dentro de los siguientes 60 días naturales de su entrada en vigor.

Juan Zepeda
Senador de la República
LXIV Legislatura
23 de octubre de 2019

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LAS FRACCIONES III Y VIII, Y SE ADICIONAN LAS FRACCIONES XI Y XII DEL ARTÍCULO 47 BIS, SE REFORMA EL ARTÍCULO 52, SE DEROGA EL ARTÍCULO 52 BIS Y SE ADICIONA UNA FRACCIÓN XV AL ARTÍCULO 87, TODOS DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL EN MATERIA DE DERECHOS DEL PASAJERO