

PROFECO DIFUNDE LOS DERECHOS DEL VIAJERO

México DF, martes 11 de abril de 2006.

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) les recuerda a los consumidores que reservaron vuelos para viajar durante estas vacaciones de Semana Santa, que hacer valer sus derechos al utilizar los servicios aéreos es fundamental para llegar a su destino sin problemas.

Qué hacer en caso de...

- **Contratiempos en el vuelo.** Cuando el avión, por caso fortuito o de fuerza mayor tenga que aterrizar en un lugar no incluido en el itinerario, el consumidor tiene derecho a ser llevado hasta el lugar de destino por los medios de transporte más rápidos disponibles en el lugar. Todos los gastos correrán por cuenta de la aerolínea.
- **Sobreventa de boletos o de cancelación del vuelo.** Aunque está permitido que las aerolíneas sobrevendan el vuelo, es decir, que expidan boletos de más y el consumidor pueda perder su lugar. También puede suceder que, por causas imputables al prestador de servicios, se cancele el vuelo. En cualquiera de estos casos, las compañías aéreas deberán proporcionarle de manera inmediata y a su elección, alguna de las siguientes indemnizaciones:
 - ✓ Reembolso del precio del boleto.
 - ✓ Transporte en el primer vuelo disponible y prestarle como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica al punto de destino, alimentos de conformidad con el tiempo de espera y hospedaje cuando se requiera pernocta.
 - ✓ Transporte en una fecha posterior que el consumidor convenga con la aerolínea.

En las primeras dos opciones, la empresa involucrada deberá compensarlo, además, con una indemnización que no será inferior al 25 por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

- **Equipaje.** Todo pasajero tiene derecho a llevar a bordo hasta dos piezas de equipaje de mano a bordo, y tienen derecho a transportar como mínimo, sin cargo alguno, 25 kilogramos de equipaje cuando el viaje se realice en una aeronave con capacidad para 20 pasajeros o más.

Las indemnizaciones por destrucción, pérdida o avería del equipaje de mano serán de hasta 40 salarios mínimos diarios vigentes en el Distrito Federal en la fecha en que ocurran los hechos; y del equipaje documentado, de 75 salarios mínimos.



Lo que siempre quiso saber...

- Todo pasajero cuenta con un seguro de viajero que cubre las responsabilidades por daños a pasajeros, al equipaje y a terceros.
- La aerolínea tiene la obligación de informarle la cobertura de los seguros contratados y el derecho que tiene para exigir el pago de las indemnizaciones que correspondan.
- Los empleados de las aerolíneas pueden negar el servicio a las personas que por su conducta o estado de salud requieran atención especial, causen notoria incomodidad a los demás pasajeros o constituyan un peligro.
- Los niños mayores de dos años deben pagar boleto.
- En el caso de menores de edad que viajen solos, la compañía aérea será responsable del menor desde el momento en que éste sea puesto a disposición de su personal, hasta el momento en que se entrega a la persona que se responsabilizará de él en el aeropuerto de destino.

Profeco le recuerda que al comprar un boleto de avión, contrata un servicio y ante cualquier inconformidad o anomalía respecto de los servicios que otorgan las líneas aéreas, puede llamar al Teléfono del Consumidor 01 800 468 8722 o a través del correo quejas@profeco.gob.mx.

ooOoo