

Entrega especial

# Derechos de los viajeros





Por José Armando Aguilar

**“Y ahora, ¿qué hago?”, se preguntan los pasajeros cuando, por uno u otro motivo, se topan con la frustración de enfrentar problemas con las líneas aéreas. Sin embargo, la pregunta más importante es: ¿en realidad conocen sus derechos? Aquí le decimos cuáles son... ¡Hágalos valer!**

**D**omingo por la noche en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. El incesante ir y venir de los pasajeros por los pasillos sólo parece tomar un breve respiro cuando se anuncia la llegada de algún vuelo o el aviso de abordar otro. Las miradas atentas en las pantallas. Arribos, cancelaciones, vuelos demorados, vuelos a tiempo...

En el área de bandas, una mujer, frustrada, se queja porque no encuentra su maleta. Al parecer, los empleados de la aerolínea la perdieron. Nadie acierta a decirle algo concreto, algo que la tranquilice. La incertidumbre, pero sobre todo el enojo, se apodera de ella. ¿Qué hacer? ¿Resignarse? ¡De ninguna manera! ¿Exigir una indemnización? ¿Con cuánto podrían o deberían reponerle lo que perdieron?

Estas escenas, según nos cuenta Ramiro, maletero de esta terminal aérea desde hace ya algunos años, se presentan todos los días. “Mucha gente sale enojada, ya sea porque lleva prisa o porque algo le pasó allá adentro”, comenta mientras señala hacia el área de bandas: la frontera entre las aerolíneas y el deseado (aunque no siempre concedido) arribo con maletas y ánimo intactos.

Lo más lamentable es que muchos de los pasajeros que se molestan con el servicio no manifiestan su inconformidad, y esto, parece ser, se debe principalmente a la falta de información.

### **El boleto es su contrato ✈**

La Ley de Aviación Civil señala que “el contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o un 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”. Lo anterior se trata, simplemente, del principal derecho del usuario de transporte aéreo; el concesionario o permisionario no es otro que la línea aérea que le presta el servicio, y el contrato es nada menos que su boleto.

Así entonces, al comprar un boleto de avión, usted contrata un servicio, lo que, como cualquier otro trato comercial, trae consigo obligaciones y derechos para ambas partes.

Respecto de estos últimos, en **Profeco** se ha detectado, gracias a las quejas que presentan los consumidores, que los principales motivos de malestar son el cobro indebido, el incumplimiento en el servicio y la negativa de pago por pérdida de equipaje.

Bueno, pues trataremos de responder las inquietudes de los usuarios.





Foto Archivo

## Tarifas justas



- ▶ Si bien los concesionarios o permisionarios pueden fijar y modificar libremente las tarifas, deberán hacerlo de manera no discriminatoria y en igualdad de condiciones para todos los usuarios.
- ▶ Los precios establecidos deben estar de forma permanente a disposición de los consumidores, a los que se les debe describir de manera clara y explícita las restricciones a las que están sujetas las tarifas en el momento de realizar la contratación del servicio.  
Esto no significa que las compañías aéreas tengan “pista libre” para cobrar

lo que les plazca. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) tiene la facultad de negar el registro de las tarifas establecidas por las compañías aéreas si considera que éstas implican prácticas de carácter monopólico, de dominancia en el mercado o una competencia desleal.

De ocurrir lo anterior, la SCT, con el fin de fomentar la sana competencia entre los proveedores, establecerá niveles tarifarios mínimos y máximos. Entonces, usted puede tener la tranquilidad de que los precios son justos y que está en sus manos elegir en qué aerolínea desea viajar.

## Contratiempos del vuelo



Cuántas veces no hemos escuchado historias, muchas de ellas sobradas de imaginación, de personas que se quedan a la mitad de su destino porque el avión tuvo que hacer, por el motivo que sea, un cambio de ruta o una escala forzosa, dejando a sus pasajeros abandonados a su suerte en quién sabe qué lugar del país. En estos casos, ¿qué debe esperar o exigir como consumidor?

- ▶ Cuando la aeronave, por caso fortuito o de fuerza mayor, tenga que aterrizar en un lugar no incluido en el itinerario, el usuario tiene derecho a ser transportado 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**, pero, en este caso,

no tendrá la obligación de reembolsarle al usuario el precio del boleto.

- ▶ Por otro lado, siempre existe la posibilidad de que las aerolíneas expidan una cantidad de boletos que rebase la capacidad disponible de la aeronave, lo cual, a fin de asegurar la rentabilidad del servicio, **está permitido**. De suceder esto, la compañía aérea debe hacer del conocimiento del pasajero por conducto de su personal, así como a través de folletos, las opciones de indemnización con que cuenta y de manera inmediata proporcionarle la que él elija.
- ▶ Otra posibilidad es que, por causas imputables al prestador del servicio, se cancele el vuelo.

# Sus obligaciones al volar

Para disfrutar de un mejor servicio, existen algunas cuestiones básicas en las que el consumidor debe colaborar: todo pasajero, junto con su equipaje, se **debe documentar** con la anticipación que la aerolínea indique, esto para ser objeto de revisión antes del abordaje (en caso de que el pasajero se niegue, se puede solicitar la intervención de las autoridades competentes y, de ser necesario, negar el acceso a la aeronave). También, el usuario debe considerar que **no puede transportar artículos** que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros o del avión, como **explosivos** (municiones, fuegos artificiales, luces de bengala), **líquidos y cargas de gas** (gasolina, pinturas, encendedores), **productos industriales** o **artículos domésticos** (blanqueadores, aerosoles y otros solventes), **armas de fuego**, etcétera.





Fotos Archivo



En caso de sobreventa de boletos o de cancelación del vuelo, las compañías aéreas deberán ofrecer, a elección del consumidor, alguna de las siguientes indemnizaciones:

1. Reembolsarle el precio del boleto o la proporción que corresponda a la parte del viaje no realizada.
2. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, **transporte** en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de **comunicación telefónica** al punto de destino. Además, debe procurarle al pasajero los **alimentos** necesarios durante el tiempo de espera. En caso de que el usuario tenga que pernoctar en espera de un vuelo sustituto, el prestador del servicio tiene la obligación de proporcionarle **alojamiento**

en un hotel con el respectivo **transporte terrestre** desde y hacia el aeropuerto.

3. Transportarle en la fecha posterior que convenga el mismo pasajero hacia el destino ya pactado.

Además, en las indemnizaciones **1** y **3** la empresa involucrada deberá dar al pasajero afectado una **indemnización** que no será inferior al veinticinco por ciento del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

Cabe señalar que los pasajeros no tendrán los derechos anteriores cuando hagan el viaje de manera gratuita, con tarifas reducidas que no estén disponibles al público en general, cuando no se presenten o cuando lo hagan fuera del tiempo fijado para documentarse.



### Acerca del equipaje

Como ya lo mencionamos, la pérdida o daños provocados al equipaje durante la transportación es una de las principales quejas de los usuarios de las líneas aéreas. Así pues, esto es lo que necesita saber al entregar y recuperar su equipaje:

- ▶ Todo pasajero puede llevar a bordo hasta dos piezas de equipaje de mano, esto siempre que por su naturaleza o dimensiones no afecten la seguridad y comodidad de los demás pasajeros.
- ▶ También tiene 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, y 15 kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad. El número de piezas, las restricciones de volumen y el límite de peso son establecidos por la compañía aérea.

- ▶ En el caso del equipaje que se documenta, se debe expedir un talón por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.



- ▶ El exceso de equipaje podrá transportarse de acuerdo con el espacio disponible de la aeronave; en ese caso la aerolínea tiene derecho a solicitar al usuario un pago adicional.
- ▶ Algo muy importante es que la aerolínea que presta el servicio será responsable del equipaje documentado desde el momento en que expida el talón correspondiente hasta que entregue el equipaje al pasajero en el punto de destino.
- ▶ La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será

de hasta **40 salarios mínimos diarios** vigentes en el Distrito Federal, en la fecha en que ocurran los hechos. Por la pérdida o avería del equipaje facturado, la indemnización que puede reclamar el pasajero será equivalente a la suma de **75 salarios mínimos**.

Las empresas de transporte aéreo estarán exentas de responsabilidades por daños causados al equipaje cuando éstos sean provocados por vicios propios de los bienes o por embalajes inadecuados.



Foto Archivo

## Los principales motivos

### Las respuestas que siempre quiso escuchar ✈

Ahora le presentamos una serie de preguntas con sus respectivas respuestas, que seguramente se ha planteado alguna vez cuando piensa contratar con una aerolínea:

#### ▶ ¿Cuento con un seguro de viajero?

Es obligación de las aerolíneas contratar y tener vigente un **seguro** que cubra las responsabilidades por daños a pasajeros, al equipaje y a terceros. En el caso de pasajeros, las compañías aéreas se harán responsables de los daños que sufran los pasajeros desde que aborden la aeronave hasta que desciendan de la misma.

La aerolínea quedará exenta de responsabilidades por los daños causados al usuario cuando éstos sean provocados por culpa o negligencia de la víctima.

#### ▶ ¿Qué cubre el seguro?

Es obligación de las aerolíneas hacerle saber al pasajero el alcance de la cobertura de los seguros contratados y el derecho que tiene para exigir, en su caso, el pago de las indemnizaciones que correspondan.

Los seguros de responsabilidad civil que cubran daños a pasajeros deben incluir, cuando menos, la cobertura de lo siguiente: muerte, gastos funerarios, atención médica a lesionados, incapacidad temporal, incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total, pér-

rida o avería del equipaje de mano y pérdida o avería del equipaje facturado.

En cuanto a la atención médica a que tiene derecho un usuario accidentado, debe comprender lo siguiente: asistencia médica y quirúrgica, rehabilitación, hospitalización (cuando el caso lo requiera), medicamentos, material de curación, y aparatos de prótesis y ortopedia.

#### ▶ ¿Me pueden negar el servicio?

Los empleados de las aerolíneas pueden negar el servicio a las personas que por su conducta o estado de salud requieran atención especial, cuando causen notoria incomodidad a los demás pasajeros, o si constituyen peligro para sí mismos o para otras personas y sus bienes a bordo de la aeronave.

#### ▶ ¿A partir de qué edad pagan boleto los niños?

Los niños mayores de dos años deben pagar boleto. Un pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado, aunque sin derecho a asiento.

#### ▶ ¿Un menor de edad puede viajar solo?

En el caso de menores de edad que viajen solos, la compañía aérea que lo transporta será responsable del menor desde el momento en que éste sea puesto a



## Pasajeros inconformes

Éstas son las principales quejas presentadas por los consumidores en contra de las líneas aéreas durante el 2003 y hasta el 25 de septiembre de este año

Proveedor	Número de quejas
Aero California, S.A. de C.V.	449
Aerolíneas Internacionales, S.A. de C.V.	392
Aerovías de México, S.A. de C.V. (Aeroméxico)	309
Líneas Aéreas Allegro, S.A. de C.V.	284
Consortio Aviacsa, S.A. de C.V.	138
Compañía Mexicana de Aviación, S.A. de C.V.	126
Líneas Aéreas Azteca, S.A. de C.V.	67
American Airlines	54
Continental Airlines	43
Delta Airlines	32

Los principales motivos de reclamación fueron:

cobro indebido, incumplimiento en el servicio, negativa de pago por pérdida de equipaje, no se respetan los términos del contrato y servicio deficiente.

Fuente Dirección General de Quejas y Conciliación, Profeco

disposición de su personal, hasta el momento en que se entrega a la persona que se responsabilizará de él en el aeropuerto de destino. Si el niño viaja en compañía de una persona mayor de edad que no tenga la patria potestad, ésta tendrá que mostrar, por escrito, que tiene la autorización de quien la ejerce.

► **Cuando haga una escala para cambiar de avión, ¿quién es responsable de mi equipaje?**

En vuelos de conexión la aerolínea será responsable de los daños sufridos a los pasajeros y al equipaje documentado sólo si el cambio de aeronave está contratado.

► **¿Las aerolíneas deben proporcionar descuentos para estudiantes, maestros y adultos mayores?**

No están obligados por ley a otorgar estos beneficios.

► **¿Las líneas aéreas están obligadas a prestar atención especial a los pasajeros discapacitados?**

Todo prestador del servicio debe brindar a las personas con discapacidad facilidades para su movilización, además de adoptar las medidas necesarias para la atención de mujeres embarazadas y personas de edad avanzada.

de aviación civil, es decir, esto es lo mínimo con que deben cumplirle las aerolíneas en caso de que tenga algún problema con el servicio que le prestan; por su parte, todas las aerolíneas cuentan con manuales de servicios al pasajero o procedimientos internos que le pueden brindar otros beneficios; por ejemplo, en caso de sobreventa del vuelo, Aeroméxico le ofrece como compensación un boleto viaje redondo ruta nacional o internacional (según aplique). Otro caso es el de Líneas Aéreas Azteca, que con base en la solicitud del pasajero afectado, ofrece un 50% de descuento para una futura transportación.

Así, exija que le proporcionen toda la información relacionada con el servicio y las posibles indemnizaciones con las que lo pueden compensar, ¡también es su derecho!

Por último, recuerde que es labor de **Profeco** proteger sus intereses como consumidor. Ante cualquier inconformidad con respecto a los servicios que le otorgan las líneas aéreas, no dude en comunicarse al Teléfono del Consumidor: 01-800-468-8722. También puede acudir a las comandancias de Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) en los aeropuertos.

Es importante precisar que todo lo que acaba de leer es sólo lo establecido por la legislación mexicana en materia

Fuentes Ley de Aviación Civil • Reglamento de la Ley de Aviación Civil • Subprocuraduría de Servicios, Profeco

