

## QUE REFORMA Y ADICIONA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL, A CARGO DE LA DIPUTADA ROSA ALBA RAMÍREZ NACHIS, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO

La suscrita diputada federal Rosa Alba Ramírez Nachis, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXIII legislatura, con fundamento en lo establecido en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los artículos 6, numeral 1; 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta honorable asamblea la siguiente la iniciativa con proyecto de decreto que reforma los artículos 17; 20, 33; 42; 49, 52; 62 y adiciona un tercer y cuarto párrafo al artículo 49, un tercer párrafo de la fracción tercera al artículo 52, y un segundo párrafo al artículo 53 de la Ley de Aviación Civil, con base en la siguiente

### **Exposición de Motivos**

Desde su aparición como medio masivo de transporte, la aviación ha ido en constante desarrollo, de tal manera que hoy se convierte en el pilar de la economía de aquellos países en crecimiento. En nuestro país, de acuerdo a estadísticas de la Cámara Nacional de Aerotransporte estas empresas tanto de pasajeros como de carga aportan el 2% del Producto Interno Bruto (PIB), generando cerca de 900,000 empleos directos e indirectos. A diario se transportan 200,000 pasajeros en un estimado de más de 2000 vuelos. En el periodo que va de enero a diciembre de 2015 se movilizaron a 74, 778,267 pasajeros de los cuales 37, 273,530 corresponden a pasajeros domésticos y 37, 504,737 son de carácter internacional lo que representa una tasa de crecimiento del 12.3 por ciento respecto al año anterior con un total de 66, 572,122 pasajeros transportados.<sup>1</sup>

El movimiento de equipaje tanto nacional como internacional del 1 enero al 1 julio de 2016, represento una cantidad de 736,872.27 toneladas movilizadas en los aeropuertos nacionales

Sin embargo el crecimiento que denotan las líneas aéreas no va aparejado con la calidad que debe tener el servicio de pasajeros. El cambio de horarios y de vuelos, la restricción de acceso a las aeronaves no obstante contar con pase de abordar ocasionando la perdida de vuelo (situaciones en las no se notifica al pasajero), la pérdida de equipaje o sustracción de pertenencias de los mismos, así como la sobreventa de boletos conocida como overbooking, son algunos de los problemas con los que se enfrentan los usuario de las líneas aéreas.

De igual manera, en el proceso de compra en puntos de venta fijos de la aerolínea, con una agencia de viajes o vía internet el usuario no está exento de que se comentan irregularidades como la omisión de la exhibición de las tarifas por el servicio que se está contratando, se omite información sobre las condiciones de contratación, precios que resultan ser superiores a los anunciados, recargos irregulares en cambios de vuelo o lo que se está volviendo muy común mediante la compra por internet la aplicación de cargos por suplementos contratados por los usuarios por aparecer preseleccionados y desconocer que éstos resultan opcionales.

Carecer de las necesarias medidas de atención y seguridad para menores, mujeres embarazadas, personas con movilidad reducida y adultos mayores, así como a sus acompañantes, son otras de las deficiencias que tienen las líneas aéreas en la prestación de los servicios.

Estas prácticas atentan contra los derechos y la economía de los usuarios, que erogan, tarifas onerosas para su capacidad adquisitiva sin que se garantice realmente un servicio de calidad.

En referencia a la problemática que enfrentan las líneas aéreas en la prestación de sus servicios, la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, emite las siguientes cifras en donde la principal queja de los pasajeros son los Abordajes denegados, totalizando de enero a mayo de 2016, 19,279 casos, siendo Aeroméxico la que presenta la mayor problemática de éste tipo.<sup>2</sup>

Sobre la gravedad de éstos hechos, el pasado marzo 2016, el Procurador Federal del Consumidor Ernesto Nemer<sup>3</sup> señaló que en el 2015 la PROFECO atendió 2,000 quejas y logró conciliar el 85%; en el 2014, se presentaron 1,888 quejas y logró conciliar el 85%, mencionando que para el 2016 el objetivo de PROFECO es prevenir abusos de los servicios que brindan las aerolíneas ante las inconformidades que se llegan a presentar primordialmente en semana santa.

De igual manera refirió “que las principales reclamaciones de los pasajeros son las cancelaciones y demoras en los vuelos no bonificadas, no exhibir los precios de tarifas, básculas mal calibradas, no entregar comprobante de compra en la operación realizada, además de la falta de información clara sobre términos y condiciones aplicables a cancelaciones y retrasos de vuelos”.<sup>4</sup>

Lo expresado se refleja en el índice de puntualidad de las aerolíneas que mide las demoras que son atribuibles a los permisionarios y concesionarios aéreos en el Aeropuerto de la Ciudad de México, el cual de enero a junio 2016 refleja que la puntualidad fue del 81%, con un 19% de Operaciones con Demora Imputables a las Aerolíneas. Es de destacar en términos generales que la puntualidad de la operación del AICM en sus dos terminales fue de 66% con una demora del 34%; en el caso del aeropuerto de Guadalajara la puntualidad en los primeros 6 meses del año se situó en 93%; la puntualidad del aeropuerto en 72% con una demora del 28%.<sup>5</sup>

Estos datos revelan la evidente situación que vivimos día a día los usuarios de servicios de transportación aérea en los que se evidencia la ausencia de un trato equitativo en la relación usuario-líneas aéreas.

No deja de llamar la atención que se carece de cifras públicas sobre los gastos adicionales que se tienen que erogar ante las afectaciones en el incumplimiento en la prestación de servicio de transporte aéreo contratado, que sin duda al no ser cuantificados no pueden ser medibles ni monitoreados, generando un estado de indefensión que imposibilita conocer las repercusiones que tienen estas situaciones en la economía de los usuarios.

La ley Federal de Protección al Consumidor señala al respecto en su:

**“Artículo 24.** La procuraduría tiene las siguientes atribuciones:

**I.** Promover y proteger los derechos del consumidor, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores;

**II.** Procurar y representar los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan;

**III.** Representar individualmente o en grupo a los consumidores ante autoridades jurisdiccionales y administrativas, y ante los proveedores;

**IV.** Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

**VI.** Orientar a la industria y al comercio respecto de las necesidades y problemas de los consumidores;”<sup>6</sup>

En el mismo artículo de esta ley en su fracción:

“**XIII.** Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de precios y tarifas establecidos o registrados por la autoridad competente y coordinarse con otras autoridades legalmente facultadas para inspeccionar precios para lograr la eficaz protección de los intereses del consumidor y, a la vez evitar duplicación de funciones;”

De la normatividad señalada, podemos inferir que la instancia encargada de la defensa de los derechos de los consumidores, tiene las atribuciones necesarias para ejercer la coacción y sanción necesarias para que las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo cumplan debidamente su cometido.

Ahora bien , se hace necesario equilibrar las relaciones comerciales entre concesionarios y pasajeros, estableciendo normas jurídicas más precisas para la salvaguarda de los derechos de los usuarios, al tiempo de evitar lagunas en la ley objeto de esta iniciativa de reforma, para propiciar el cumplimiento de obligaciones por parte de las empresas prestadoras del servicio de transporte aéreo civil, por lo que propongo modificar la Ley de Aviación Civil en varios de sus articulados, específicamente, en lo que se refiere al capítulo de los contratos de los servicios aéreos y el de daños a pasajeros, equipaje y carga.

De esta manera se pretende:

Proteger al usuario y a los bienes transportados, especificando que estos bienes pueden ser de equipaje o bien de carga, la diferenciación obedece establecer criterios para que en caso de indemnización las aerolíneas y los pasajeros cuenten con los criterios necesarios para que en caso de pérdida se proceda a su indemnización de acuerdo a estos parámetros.

Puntualizar los derechos de las personas con minusvalía física, de la tercera edad, de movilidad reducida, menores de edad, así como a sus acompañantes, en cuanto al trato diferenciado que deben tener, en razón de su situación física.

Que las aerolíneas sin excusa alguna exhiban las tarifas de sus servicios, mediante la clasificación siguiente: servicio completo tradicional y de bajo costo.

Establecer los tiempos de embarque que serán de 15 0 20 minutos, según se trate de embarque ordinario o si se realiza en plataforma móvil, a fin de evitar los tiempos de espera largos que ocasionan perjuicio al pasajero, considerándose que las empresas transportadoras le deberán mantener debidamente notificado de la hora de despegue.

Se agrega la reprogramación de vuelos como causa imputable al concesionario o permisionario, estando sujeta a las acciones de resarcimiento que estas deberán tener con el pasajero.

Establecer que los usuarios reciban de manera escrita los derechos a los cuales tienen acceso con la finalidad de que estos tengan la información necesaria para poder ejercerlos sin limitaciones.

Se establece la transferencia de boletos como un derecho de los pasajeros, con una penalización para estos últimos del diez por ciento, acción que podrán llevar a cabo en un periodo que no deberá ser menor a 24 horas a partir de la fecha del vuelo, y por último

Se actualiza como referencia de sanción el salario mínimo vigente por el concepto de unidad de medida y actualización, a efecto de que las empresas del servicio de transporte aéreo eviten mediante argucias legales enterar las indemnizaciones los pasajeros cuando ocurran daños u averías a sus equipajes o cargas transportadas

Por lo anteriormente expuesto, presento a esta soberanía la siguiente iniciativa con proyecto de

## **Decreto mediante la que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Aviación Civil**

**Artículo primero.** Se reforman los artículos 17; 20, 33; 42; 49, 52; 62 y se adicionan un tercer y cuarto párrafo al artículo 49, un tercer párrafo al artículo 52, y un segundo párrafo al artículo 53 de la **Ley de Aviación Civil** , para quedar como sigue:

**Artículo 17.** En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes **transportados, equipaje o carga** , así como la de terceros.

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio.

**Artículo 20 . Los servicios de transporte aéreo internacional regular serán prestados por personas morales mexicanas estando sujetos a lo siguiente:**

I. ...

VI. ...

...

**Artículo 33 .** En las aeronaves civiles no podrán abordar personas armadas, en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes, psicotrópicos o enervantes; y sólo con las autorizaciones correspondientes podrán transportarse cadáveres o personas que, por la naturaleza de su enfermedad, presenten riesgo para los demás pasajeros.

Los menores de edad podrán viajar solos, bajo responsiva de sus padres o tutores.

Los concesionarios y permisionarios deberán adoptar las medidas necesarias que permitan atender de manera adecuada y **prioritaria a los menores de edad, y las mujeres embarazadas**, las personas con discapacidad, **de movilidad reducida y a los adultos mayores así como sus acompañantes**.

**Artículo 42.** Los concesionarios o permisionarios fijarán libremente las tarifas por los servicios que presten, en términos que permitan la prestación de los servicios en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad y permanencia.

Las tarifas internacionales se aprobarán por la Secretaría de conformidad con lo que, en su caso, se establezca en los tratados.

Las tarifas deberán registrarse ante la Secretaría **como de servicio completo o tradicional o de bajo costo** para su puesta en vigor y estarán permanentemente, **de manera notoria y visible, en sus puntos de venta o portales electrónicos en internet** a disposición de los usuarios.

**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.

El contrato deberá constar en un billete de pasaje o boleto, cuyo formato se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente.

**El concesionario o permisionario estará obligado a permitir el abordaje del pasajero que tenga su pase de abordar de manera física o electrónica y que así lo solicite en la puerta de embarque hasta 15 minutos antes de la hora de inicio del vuelo descrita en el pase de abordar o hasta 20 minutos antes de la hora de despegue descrita en el pase de abordar en caso de que el ascenso a la aeronave se realice en un plataforma móvil y requiera ser transportado a dicho punto, situación que sin excepción deberá ser comunicada previamente al pasajero.**

**En el caso de cambio de horario los tiempos límites previstos en el párrafo anterior se respetaran tomando en cuenta la hora final de despegue que le sea comunicada de manera oficial al pasajero.**

**Artículo 52.** Cuando se hayan expedido boletos en exceso a la capacidad disponible de la aeronave, se cancele o **se re programe** el vuelo por causas imputables al concesionario o permisionario, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, el propio concesionario o permisionario, a elección del pasajero, deberá:

I. Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y **gratuitamente**, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos y **bebidas no alcohólicas suficientes** 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

III. **Otorgarle transporte aéreo en condiciones iguales a las contratadas**, en la fecha posterior que convenga al pasajero hacia el destino respecto del cual se denegó el embarque.

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 cien por ciento del precio del boleto o billete de pasaje o de la parte no realizada del viaje.

**El concesionario o permisionario en todo momento deberá indicarle por escrito al pasajero sus derechos a fin de que pueda sin limitación ejercerlos al viajar en avión.**

**Artículo. 53** Los pasajeros no tendrán los derechos a que se refiere el artículo anterior cuando el transporte lo hagan a título gratuito, con tarifas reducidas que no estén disponibles al público, o cuando no se presenten o lo hicieren fuera del tiempo fijado para documentar el embarque.

**Cuando el pasajero solicite la transferencia de su boleto en beneficio de otra persona, deberá pagar una penalización de un 10 por ciento sobre el precio de adquisición. La transferencia podrá realizarse en un periodo que no será menor a 24 horas de la fecha del viaje.**

**Artículo 62 .** Para los daños a pasajeros, el derecho a percibir indemnizaciones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, salvo por lo que se refiere al monto que será el triple de lo previsto en dicho artículo. Para la prelación en el pago de las indemnizaciones, se estará a lo dispuesto en el artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo.

La indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano **será de hasta cuarenta y cinco veces la unidad de medida y actualización.** Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de **cien veces la unidad de medida y actualización.**

**Artículo 63 .** Por la pérdida o avería de la carga, los concesionarios o permisionarios deberán cubrir al destinatario o, en su defecto, al remitente, una indemnización equivalente a **diez veces la unidad de medida y actualización** por kilogramo de peso bruto.

**Artículo Transitorio.** El presente decreto entrará en vigor a los 60 días siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

#### Notas

1 trafico-de-pasajeros-en-servicio-regular-y-fletamento. En <http://canaero.org.mx/>.

2 Quejas y Abordajes 2016, SCT, disponible en <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/7-inconformidades-de-aerolineas/72-quejas>

3 Nota periodística del 18 de marzo de 2016, El Universal, disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/finanzas/2016/03/18/aero-lineas-y-profeco-quieren-reducir-quejas>

4 Ibídem

5 Demoras/Índice de Puntualidad/Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, disponible en <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/finanzas/2016/03/18/aerolineas-y-profeco-quieren-reducir-quejas>, consultado el 14 de septiembre de 2016. 4 Demoras/Índice de Puntualidad/Aeropuerto de Guadalajara, disponible en

<http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/7-inconformidades-de-aerolineas/71-demorasindice-de-puntualidad/aeropuerto-de-guadalajara/>,

6 Ley Federal de Protección al Consumidor, en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfp.html>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 3 de noviembre de 2016.

Diputada Rosa Alba Ramírez Nachis (rúbrica)