

# Servicios Turísticos

## OBJETIVO

Que los consumidores cuenten con información y analicen diversos aspectos antes de tomar una decisión de consumo, en particular durante la temporada de vacaciones, haciendo valer sus derechos en caso de controversias, además que identifiquen que cuentan con el apoyo de la Profeco y de sus diferentes herramientas como Concilianet y Conciliaexpres para resolver conflictos por incumplimientos en servicios de turismo o pérdidas de equipaje en aerolíneas.

## Justificación

Tomar unos días para cambiar la rutina diaria es sano, tanto física como emocionalmente, ya sea para visitar a la familia, ir a destinos conocidos o no tan conocidos, descansar o hacer actividades extremas, y mejor aún visitar alguna de las bellas playas del país, que ofrecen muchas actividades para todas las edades.

Cualquiera que sea la elección, es importante planear, considerar opciones, así como utilizar las diversas apps que existen actualmente para encontrar las mejores ofertas, además antes de tomar cualquier decisión, con ayuda de las redes sociales, es posible conocer cuál es el comportamiento de un proveedor mediante las opiniones de otros viajeros antes de elegir, a esto se suma que la Profeco mediante el Buró Comercial proporciona información sobre las quejas que tienen las empresas del ramo, así es como los consumidores pueden informarse y conocer sus derechos para hacerlos valer ante cualquier situación que se llegue a presentar, para que las vacaciones sean días de descanso y disfrute y no de angustia y enojos, además es importante conservar los destinos turísticos evitando dejar una huella de basura y contaminación.

CGED-DEC

FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO 6.24



**ECONOMÍA**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

# ¿PERDIERON TU MALETA?



No siempre es posible viajar ligero, solo con una mochila al hombro en la que se guarda lo mínimo para la ocasión; por el contrario, la mayor parte de las ocasiones será al menos con una maleta por persona e incluso más, que en caso de viajar en avión hay que documentar con anticipación antes de abordar y es a partir de este momento y hasta que es entregado al pasajero que la aerolínea es responsable del mismo por daños parciales, totales o por la pérdida del equipaje. La Ley de Aviación Civil establece que es responsabilidad de la aerolínea

entregar el equipaje al pasajero correspondiente en el lugar de destino, para ello al momento de hacer la documentación deberán entregar un talón que incluye:

- El código de barras y otros códigos necesarios
- Nombre abreviado del aeropuerto de origen
- Nombre abreviado del aeropuerto de destino

- Código del operador y número de vuelo
- Nombre del pasajero (apellidos y primer nombre)

Tanto las aerolíneas nacionales como internacionales deben contar con seguros de responsabilidad civil, para amparar al pasajero y sus pertenencias ante cualquier suceso, pérdida o daño ocasionado a su persona o equipaje; la misma Ley establece que por la destrucción o avería del equipaje de mano la indemnización será de hasta 80 Unidades de Medida y Actualización, en tanto que para el equipaje documentado la indemnización será equivalente a la suma de 150 Unidades de Medida y Actualización.

En la Ley también se establecen los periodos de tiempo en los que los afectados podrán interponer su reclamación y esperar la respuesta correspondiente.

Es importante considerar que existen algunas salvedades para que las aerolíneas apliquen estas indemnizaciones como pueden ser:

- Por un embalaje inadecuado
- Cuando se hayan hecho o dado declaraciones o instrucciones falsas
- Cuando la carga por sus propias características sufra deterioro o daño total o parcial

Así que si desafortunadamente la aerolínea extra-  
vía o daña tu equipaje y a pesar de que interpusiste tu reclamación en el momento, ésta se niega a darte una solución o la respuesta no es satisfactoria, puedes presentar una queja en la Profeco mediante Concilianet o Conciliaexpres, comunícate al Teléfono del Consumidor para que te orienten e indiquen el procedimiento a seguir.





# FRAUDES EN SERVICIOS TURÍSTICOS

El acceso a Internet ha hecho que sea mucho más sencillo para un mayor número de personas tener acceso a redes sociales y páginas muy variadas, acercando también la publicidad de muchos y diversos productos y servicios.

Muchas empresas aprovechan estos medios para llegar a un mayor número de población y con ello aumentar sus ventas y ganancias. Sin embargo, también está la contraparte, proveedores que no son lo que dicen ser, es decir estafadores que están a la espera de que algún incauto los vea en la Internet.

Los fraudes cibernéticos son más frecuentes de lo que parece, en particular en redes sociales, donde no hay tanta seguridad como la que se utiliza en las páginas web oficiales de proveedores de bienes y servicios, por lo que son utilizadas con mayor

frecuencia para cometerlos, además utilizan diversas estrategias como ofertas extraordinariamente atractivas, lo que hace que el consumidor caiga al pensar que es una ganga.

Los servicios turísticos no son la excepción, los defraudadores pueden presentar publicidad de precios reducidos en hospedaje, vuelos o paquetes vacacionales completos, más otras promociones a precios muy bajos, ese tipo de publicidad atrae al cliente potencial por esos supuestos “ahorros” haciendo más fácil que caiga en las manos de estos defraudadores, creyendo que tendrá las vacaciones de su vida. Cuando llega la fecha del viaje y se intenta verificar las respectivas reservaciones, el consumidor se dará cuenta que todo fue un engaño y ha perdido su dinero y sus vacaciones.

Corresponde a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC) investigar y dar el seguimiento a este tipo de hechos que afectan directamente la economía de los consumidores quienes acuden a la Profeco para interponer una queja, al verse afectados ante una empresa que encontraron en redes sociales o en direcciones URL fraudulentas pero que nunca existió.

Para prevenir esta situación la Profeco cuenta con dos herramientas que los consumidores pueden consultar antes de tomar una decisión sobre qué empresa contratar.

- **El Distintivo Digital Profeco (<https://distintivodigital.profeco.gob.mx/>)**

Es un reconocimiento oficial, que se otorga a aquellos proveedores de bienes, productos o servicios que se destaquen por promover y favorecer la información clara y completa, así como la seguridad, transparencia, confidencialidad, confianza y certeza jurídica al consumidor en el comercio electrónico, es decir, aquellos proveedores que venden sus productos o servicios a través de plataformas digitales en internet.

- **El Buró Comercial (<https://burocomercial.profeco.gob.mx/>)**

Es una plataforma en la que se pueden

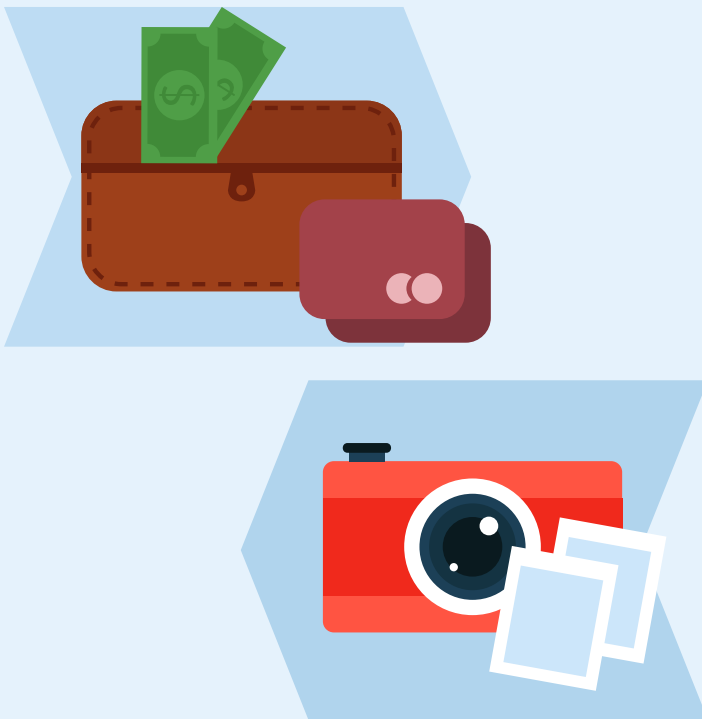
realizar consultas para conocer el comportamiento comercial de un proveedor, es decir, saber si existen quejas levantadas contra el proveedor con que se desea contratar algún servicio turístico y de esta manera tomar una decisión informada.

Por eso, para evitar cualquier situación lo mejor es seguir algunas recomendaciones como:

- **Visita y utiliza únicamente plataformas formales y oficiales de los proveedores** para hacer tus reservaciones, porque garantizan compras seguras al contar con los elementos de seguridad necesarios como que la página inicie con “https//www” y que en la barra del navegador se encuentre el candado de seguridad. Las redes sociales no cuentan con estos elementos.
- **Comprueba que la página web del proveedor** ofrezca los medios de contacto necesarios como domicilio físico para atención a clientes, teléfono y correo electrónico, desconfía si únicamente cuenta con redes sociales o WhatsApp, ya que dichas aplicaciones facilitan bloquear o dejar de responder a los consumidores afectados. No realices ninguna transacción electrónica hasta que hayas verificado todo.



- **Verifica que la agencia esté inscrita en el Registro Nacional de Turismo**, en <https://www.gob.mx/sectur/articulos/registro-nacional-de-turismo-25058> o busca su registro dentro del padrón de la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes A.C. "AMAV", en <https://amav.org/>
- **Revisa las opiniones, comentarios y calificaciones** en redes sociales o páginas web de comparación y calificación de proveedores de otros usuarios del servicio.
- **Los paquetes a lugares idílicos a bajo precio**, con cómodos planes de pago, descuentos u opciones de cambio de fecha o cancelación gratis **no son reales** y sin embargo, son utilizados por las agencias de viajes fantasma para engañar a los consumidores. Por ello, es importante comparar precios entre varios proveedores para encontrar la mejor opción y evitar caer en paquetes con costos irreales.
- **Antes de comprar verifica que el proveedor ofrezca la siguiente información:**
  - Nombre comercial y/o razón social
  - Domicilio en territorio nacional
  - Características del servicio
  - Cantidad total a pagar en moneda nacional
  - Información sobre formas de pago
  - Términos y condiciones
  - Aviso de privacidad
  - Políticas de devolución, cancelación y medidas de seguridad para proteger tus datos personales y bancarios.
- **Evita los depósitos a cuentas de personas físicas o a través de tiendas de conveniencia**, con esta forma de pago puedes resultar defraudado.
- **Confirma tus reservaciones en hoteles y aerolíneas** para que compruebes que fueron hechas con anticipación a la fecha de tu viaje.




# Playas limpias

Qué mejor que pasar unas buenas vacaciones en familia en alguna de las muchas playas del país distribuidas en 17 estados que cuentan con costas, disfrutando de aire fresco, sol, y diversas actividades tanto para pequeños como adultos en un lugar cuidado, sin contaminación y respetando la biodiversidad local, pero para ello, la colaboración de gobiernos, federal, estatal y municipal, prestadores de servicios, habitantes y en especial de los visitantes es fundamental.

Las playas y en particular las aguas deben cubrir varios requisitos para ser consideradas adecuadas para uso recreativo, como

es estar exentas de sustancias que pudieran darle sabor, color u olor, tener sólidos, grasas, aceites o espumas flotando provenientes de las actividades humanas que pudieran ocasionar reacciones adversas a la salud (NMX-AA-120-SCFI-2016). Y para identificar esto se realizan monitoreos continuos por parte de diversas instancias de gobierno, en los que se toman muestras de agua para aplicar diversas pruebas y detectar cualquier sustancia, o un aumento en el número de bacterias dañinas, y si fuera el caso proceder con las medidas necesarias para cerrar el acceso a los turistas hasta que mejoren sus condiciones.





Para lograr tener playas limpias las acciones coordinadas son fundamentales, mediante estrategias nacionales que eviten las descargas de aguas residuales o de basura a lo largo de más de 11,000 km de costas del país (SEMARNAT, 2018), con gobiernos estatales, municipales y empresarios comprometidos en conservarlas en óptimas condiciones para atraer más turismo, mejorando así la economía local y por supuesto de los visitantes quienes deben colaborar en su limpieza, mediante acciones sencillas.

- Respetando los sitios que visitan
- Siguiendo las recomendaciones de las autoridades
- Utilizando las instalaciones sanitarias del lugar
- Evitando dejar basura a la vista, enterrada o arrojarla al agua
- Contribuyendo a la separación de los residuos en los depósitos correspondientes
- No llevándose arena, conchas, caracoles o cualquier otro elemento de la playa
- No molestando o dañando la flora y fauna de la zona
- Contribuyendo con la economía local
- Disminuyendo su huella ecológica

Los beneficios de tener playas limpias son muchos y tienen un impacto económico muy importante para el desarrollo del país, pero es aún más importante el impacto en la salud física y emocional de las personas que las visitan para relajarse, convivir con familia y amigos, aprovechemos las maravillas que México tiene actuando responsablemente para conservarlas en óptimas condiciones para las generaciones presentes y futuras.

FICHA EDUCATIVA DEL PAQUETE DIDÁCTICO 6.24



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



## CONCLUSIÓN

Es importante que la población consumidora conozca sus derechos y exija su cumplimiento cuando se presente una situación que los afecte, además que identifique y aproveche los diferentes programas preventivos con que cuenta la Profeco como es el Buró Comercial que facilita la toma de decisiones informada sobre algún prestador de servicios o proveedor en particular, o en caso de que se presente algún incumplimiento que sepan que cuentan con programas como Concilianet o Conciliaexpres (<https://qrcd.org/5Ai9>), el Teléfono del Consumidor y las Oficinas de Defensa del Consumidor para atención de quejas.



## BIBLIOGRAFÍA

Hernández, E. Oct. 21, 2023. Por qué es importante limpiar las playas.

<https://qrcd.org/5Aig>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. DOF 03-05-2023. Ley de Aviación Civil.

<https://qrcd.org/5AjT>

Profeco, Revista del Consumidor 551. Enero 2023.

<https://qrcd.org/4t2b>

Profeco, Revista del Consumidor 552. Febrero 2023.

<https://qrcd.org/51h3>

Secretaría de Economía. s/f. Norma Mexicana NMX-AA-120-SCFI-2016. Que establece los requisitos y especificaciones de sustentabilidad de calidad de playas.

<https://qrcd.org/5Ajx>



Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 16 de octubre de 2018. Océanos y mares de México.  
<https://www.gob.mx/semarnat/articulos/oceanos-y-mares-de-mexico>

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. s/f. Programa de Playas limpias.  
<https://qrco.org/5BO4>

## VIDEOS DE APOYO

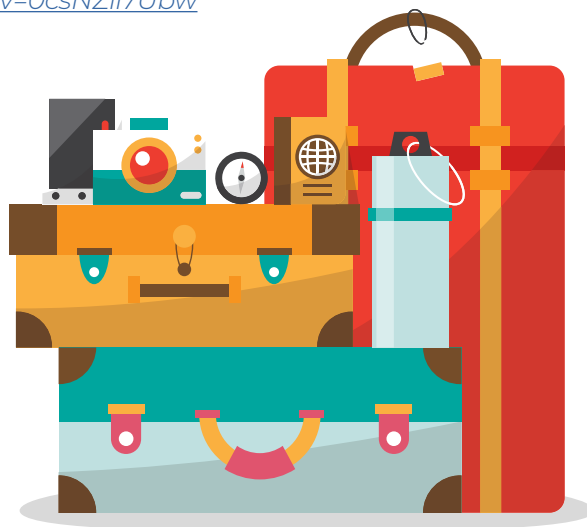
COFEPRIS. 11 abril 2022. Proceso de análisis de agua para programa Playas Limpias. COEPRIS Michoacán.  
<https://www.youtube.com/watch?v=ul5TOftZVLs>

Consejo Ciudadano Mx. 13 julio 2022. Montaviajes ¡Páralo en corto!  
<https://www.youtube.com/watch?v=Ba00QP3cG-g&t=36s>

Paso a paso. 2023. ¡Maleta perdida! ¿Qué hacer si tu equipaje no llega a su destino?  
<https://www.youtube.com/watch?v=O88vFAHV0y8>

Profeco TV. 3 abril 2023. Regina Yamín. Ensalada de Quinoa con pollo a la parrilla. Platillo Sabio.  
<https://www.youtube.com/watch?v=8-13Xtii8BY&t=4s>

Surfrider Fundation Argentina. Partido de La Costa. s/f. Spot contaminación en tu playa.  
<https://www.youtube.com/watch?v=0csNZli7Ubw>



**Elaboró:** María Concepción Guzmán Ramos, Supervisora de Promoción y Capacitación de Consumo.

**Diseñó:** Daniel Eduardo Wilson Oropeza, Diseñador Gráfico de la DEC.

**Revisó:** Alicia Ivon Castañeda Cerda, Jefa de Departamento.

**Validó:** Marcos Moisés Macías Torres, Director de Educación para el Consumo.