

QUEJAS Y DENUNCIAS

QUEJA O RECLAMACIÓN

Cuando un proveedor no cumple los términos y condiciones en los que ofreció un bien o servicio, puedes presentar una queja ante Profeco, con el objetivo de obtener un resarcimiento.

DENUNCIA

Puedes presentar una denuncia ante Profeco para notificar que un proveedor realiza una práctica violatoria de la Ley, con el fin de que éste detenga la práctica comercial abusiva o, en su caso, iniciar un procedimiento para sancionarle.

Para mayor información acude a la Delegación Profeco más cercana o llama al Teléfono del Consumidor 5568 8722 para el DF y área metropolitana y 01 800 468 8722 para el interior de la República.

INFORMACIÓN CLAVE

• REEMBOLSO

Operación económica mediante la cual una persona o entidad recibe de vuelta alguna cantidad de dinero o de bienes materiales que había entregado como pago de un servicio o producto.

• SOBREVENTA

Contratación de un mayor número de plazas de las disponibles, generalmente en hoteles y aviones.

PARA SABER MÁS, CONSULTA LAS LEYES

- Ley de Aviación Civil. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/25.pdf>
- Gaceta Parlamentaria, Número 3342-III, martes 6 de septiembre de 2011. Recuperado de <http://gaceta.diputados.gob.mx/Black/Gaceta/Anteriores/61/2011/sep/20110906-III/Iniciativa-26.html>
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de diciembre de 2013. www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/27.pdf.



Lorena Martínez Rodríguez
PROCURADORA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Juan Ricardo Hernández Morales
COORDINADOR GENERAL DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN

Ivonne Nemer Orive
DIRECTORA GENERAL DE EDUCACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES

Yuri Calzada Ehrlich
DIRECTOR DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMO

María Concepción Guzmán Ramos
Mariana Morales Castillo
Lucero G. Zárate Ovalle
Dania I. García Melo
Karla A. Aguilar Cervantes
CONTENIDO

María Alejandra Sánchez Plascencia
CORRECCIÓN

Perla Sánchez Bermúdez
DISEÑO



La fuerza del
consumidor

Procuraduría Federal del Consumidor/Coordinación General de Educación y Divulgación/Dirección de Educación para el Consumo/Julio 2014.



CONSEJOS PROFECO DE AEROLÍNEAS COMERCIALES



¿QUÉ ES EL TRANSPORTE AÉREO?

Es el servicio de transporte de pasajeras (os), carga o correo mediante aeronaves que cubren rutas nacionales e internacionales y que están sujetas a itinerarios, frecuencia de vuelos y horarios.

Este servicio deberá prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio.



QUIÉNES PARTICIPAN

- **CONSUMIDORA O CONSUMIDOR:** Persona física o moral que adquiere los servicios de aerolíneas para poder trasladarse de un sitio a otro.
- **PROVEEDOR:** Persona física o moral que presta los servicios de transporte de pasajeros.
- **PROFECO:** Autoridad asesora de consumidoras, consumidores y proveedores en materia de consumo. Su principal objetivo es la protección de los derechos de las consumidoras (es) y garantizar que las relaciones de consumo sean equitativas.

ANTES, DURANTE Y DESPUÉS

- Compara el servicio entre las diversas aerolíneas que se dirijan al destino elegido, considerando horarios, clase, precios y seguridad para que elijas de acuerdo con tu presupuesto.
- Antes de adquirir el boleto investiga las políticas de devolución, ¿qué sucede si pierdes el vuelo, si hay cambio de horario, si se desvía de su ruta por causas de fuerza mayor y si la compra del boleto incluye seguro de viajero?
- Pregunta si cuentan con alguna promoción, como descuentos para las personas adultas mayores o, en temporada de vacaciones, para estudiantes y docentes.
- Realiza la reservación y compra de los boletos en la aerolínea elegida. Si lo haces por internet asegúrate de que sea en un sitio seguro.
- Revisa que los boletos incluyan datos como: razón social, clase, origen, destino, precio, fecha y horario de viaje y número de asiento.
- Si tienes alguna inconformidad acude con el proveedor. En caso de no obtener una respuesta satisfactoria presenta tu queja ante Profeco.



QUE A TI NO TE PASE

- 1) Sobreventa de boletos.
- 2) Pérdida total o parcial del equipaje.
- 3) No tener vigente el seguro de viajero.
- 4) Escalas inesperadas.
- 5) Retrasos de vuelos.

Para consultar el número de quejas de cada proveedor, accede a la página burocomercial.profeco.gob.mx

CONSEJOS DE PROFECO

1. Infórmate: Pregunta si los boletos son reembolsables, cancelables o trasferibles y el cargo que implica hacerlo. Los proveedores deben otorgarte de manera clara, veraz y comprobable información o publicidad acerca de sus servicios.
2. Pregunta las medidas de seguridad en la aerolínea que elijas, por ejemplo, las dimensiones y el contenido permitido en el equipaje de mano, así como el peso del equipaje que documentes. Por cada pieza de equipaje deben entregarte un talón. En caso de pérdida, destrucción o avería del equipaje de mano deberán indemnizarte con 40 salarios mínimos, y del equipaje documentado, con 75 salarios mínimos.
3. Ninguna aerolínea puede negar el servicio a personas con discapacidad y tiene la obligación de brindar las facilidades necesarias para su movilización en silla de ruedas, el uso de bastones, etc., así como apoyar a mujeres embarazadas y/o que viajen con menores de edad.
4. No olvides que en caso de sobreventa de boletos o la cancelación inesperada de un vuelo, las aerolíneas deben reembolsarte ya sea el costo del boleto o una proporción no menor al 25% del precio del mismo o de la parte que no se concluyó, asimismo deberá ofrecerte sin cargo alguno el servicio de comunicación telefónica al lugar de destino, alimentos correspondientes al tiempo de espera y, de ser necesario, hospedaje, así como asientos asegurados en el primer vuelo disponible.

