# Qué hacer si se retrasa o cancela tu vuelo: Profeco recuerda tus derechos al viajar en avión

Posted on 22 de marzo de 2026 by Diario Humano



## En caso de retraso o cancelación de algún vuelo por causas atribuibles a la aerolínea, proceden compensaciones dependiendo del tiempo de demora

***Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. –*** A 80 días del arranque de la “Copa Mundial de la FIFA 2026-Mundial Social”, los aeropuertos esperan una gran afluencia de mexicanas, mexicanos y turistas extranjeros con las maletas listas para disfrutar de la diversidad de destinos, la riqueza cultural y el evento deportivo que tendrá lugar en México.

No obstante, las condiciones meteorológicas, los desajustes operacionales y las inconsistencias técnicas de las aerolíneas pueden afectar la salida de vuelos por cuestiones de seguridad de las personas pasajeras. Ante estos escenarios, es importante saber qué hacer, por lo que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) recuerda a la población sus derechos al utilizar este servicio de transporte.

Ante el retraso o demora en la salida del vuelo por causas atribuibles a las aerolíneas, tales como fallas técnicas, mantenimientos de rutina, intermitencia en los sistemas de operación, entre otras, las empresas deben informar la razón a las y los pasajeros a través de medios electrónicos o físicos en el área de abordaje y en los módulos de atención.

Conforme a la Ley de Aviación Civil, si la demora es superior a una hora e inferior a cuatro, la aerolínea debe compensar, como mínimo, con descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino y con alimentos y bebidas.

En caso de que el retraso sea mayor a dos horas pero menor a cuatro, la compensación debe contemplar descuentos no menores al 7.5% del precio del boleto.

Sin embargo, si la demora excede las cuatro horas o el vuelo se cancela, las personas pasajeras tienen la opción de elegir entre recibir el reintegro del precio del boleto o la parte no realizada del viaje más una indemnización no inferior al 25% del costo del mismo; a transporte sustituto en el primer vuelo disponible más alimentos, alojamiento, así como a transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto en caso de aplicar; o, transporte en alguna fecha posterior al mismo destino y una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o la parte no realizada.

Para cubrir el pago de las indemnizaciones o compensaciones, las aerolíneas cuentan con un periodo máximo de 10 días naturales posteriores a la reclamación, con excepción en alimentos bebidas y hospedaje, los cuales deben ser cubiertos en el momento del retraso, demora o cancelación del vuelo.

Por otro lado, si el itinerario se modifica, la aerolínea tiene la obligación de informar a las y los pasajeros los cambios aplicados con al menos 24 horas de anticipación a la salida del vuelo, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o mediante cualquier otro canal digital.

Como parte del programa de verificación y vigilancia “Copa Mundial de la FIFA 2026- Mundial Social”, la Profeco fortalece las medidas de protección y defensa de las personas pasajeras ante incumplimientos de las aerolíneas.

Por ello, la institución mantiene instalados módulos de atención estratégicos en los aeropuertos con mayor afluencia en la República Mexicana. Asimismo, la Procuraduría recuerda a la población consultar los términos y condiciones del servicio de transporte aéreo por adquirir, así como llegar oportunamente a la terminal, acatar las normas de seguridad, ocupar el asiento asignado y proporcionar datos de identificación oficiales y veraces a fin de agilizar los procesos en caso de solicitar alguna aclaración