

¿Turismo mundialista? Profeco difunde consejos para elegir agencias de viajes

Posted on 29 de marzo de 2026 by Diario Humano



Estos proveedores deben informar y respetar precios y tarifas, así como especificar los servicios contratados; Profeco difunde consejos para elegir agencias de viajes

Diario Humano | Ciudad de México. - Con la Copa Mundial FIFA 2026-Mundial Social en puerta, acudir a una agencia de viajes para diseñar y comprar un paquete puede resultar una buena opción para las personas que tendrán la oportunidad de acudir a los partidos que se disputarán en la Ciudad de México, Jalisco y Nuevo León, por lo que la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) recuerda que estos establecimientos tienen obligaciones que cumplir.

Como todos los proveedores, las agencias de viajes deben informar y respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes o servicios a persona alguna, tal como lo estipula el artículo 7 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC).



Antes de contratar una agencia de viajes es conveniente ubicar su domicilio y medios de contacto, asegurarse que los datos sean verdaderos. O bien, revisar que tenga inscripción vigente en el Registro Nacional de Turismo, a través del siguiente enlace <https://rnt.sectur.gob.mx/>.

También se puede corroborar si la agencia cuenta con contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría <https://rpca.profeco.gob.mx>.

Entre sus obligaciones, las agencias deben especificar los servicios de que consta su oferta, características y modalidades en la prestación de cada uno de ellos, así como el tiempo de duración y precio total con impuestos incluidos.

De ser el caso, explicar las condiciones de cancelación de los servicios del prestador final, las condiciones de pago, anticipos, reembolsos y su vigencia. La publicidad debe contener información veraz y no confundir o engañar a las y los consumidores.

Si ya se contrató un servicio turístico, la Profeco sugiere a las y los viajeros cerciorarse que les otorguen copia del contrato celebrado con el prestador de servicios, el cual debe tener sello o membrete de la agencia de viajes con sus datos de identificación y un comprobante de pago.

Las y los contratantes deberán recibir por parte de las agencias de viajes:

- a) Boleto de avión, de autobús, trenes o ferrocarriles, arrendamiento de autos, barcos o cruceros.
- b) Cuando la agencia haga funciones de operador o mayorista vendiendo al público en general, debe de entregar un cupón al pasajero (o al grupo) que contenga lo siguiente:

- Su nombre o razón social (dirección de la casa matriz y teléfonos)
- Nombre del usuario o del grupo de que se trate
- Descripción de los servicios contratados
- Condiciones generales y términos de la prestación del servicio
- Procedimiento en caso de cancelaciones
- Tipos de alojamiento

El material informativo que se use, debe formar parte integral de las condiciones al pasajero y debe contener un resumen que indique claramente los servicios a proporcionar.

Cuando la agencia realice únicamente una reservación de hotel, auto u otros, debe entregar a la persona usuaria



una constancia de esa reservación y el número o clave que le haya sido proporcionado por el prestador final.

Es importante tener en cuenta que en el contrato se establecen los términos y condiciones para la adquisición del producto o la prestación de un servicio y debe tener número de registro, ser legible y comprensible; no debe contener prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas.

Por ello, se pide leer con atención las letras chiquitas que contiene. Para saber si una agencia de viajes cuenta con quejas o denuncias de consumidores, las y los interesados pueden revisar el Buró Comercial, en <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>

Para viajar al extranjero

Para quienes viajarán a las otras dos sedes mundialistas, Canadá y Estados Unidos, en el caso de contratos celebrados en nuestro país para prestar el servicio en el extranjero, se pueden establecer los precios en el tipo de moneda que corresponda e informar a la persona consumidora que el tipo de cambio será el que rija al momento de efectuarse el pago.

A quienes prefieren contratar un servicio turístico por internet, la institución pide contratar en sitios web conocidos y con buena reputación, asegurarse que sea confiable (por ejemplo <https://www.>, candado amarillo en el navegador), que no redirija a otras páginas electrónicas o redes sociales, indique un domicilio en México y muestre las condiciones de cancelación del contrato y el aviso de privacidad.

En el caso de que los servicios no se proporcionen conforme a los términos pactados, la agencia de viajes deberá ayudar a los y las afectadas a dar solución a la emergencia o, en su caso, su traslado de regreso.

También deberá coadyuvar para reclamar ante el prestador final las indemnizaciones que correspondan conforme a la Ley. Profeco recuerda que un consumidor informado no será engañado y señala que en caso de requerir orientación o presentar una queja o denuncia cuenta con el Teléfono del Consumidor: 55 5568 8722 y 800 468 8722, redes sociales X: @AtencionProfeco y @Profeco y Facebook: ProfecoOficial, así como los correos electrónicos denunciasprofeco@profeco.gob.mx, denunciapublicitaria@profeco.gob.mx y asesoria@profeco.gob.mx.