

Profeco orienta a las y los aficionados que vuelan al Mundial de futbol en México

Posted on 5 de junio de 2026 by Diario Humano



Pueden consultar la información para hacer un consumo responsable en la página oficial de la Profeco-Mundial Social 2026; Profeco orienta a las y los aficionados que vuelan al Mundial de futbol en México

Diario Humano | Ciudad de México. - Como parte de las acciones implementadas en el marco del Mundial Social, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) publicó en la edición especial de su Revista del Consumidor, una guía para empoderar a las personas consumidoras mexicanas y extranjeras que viajan en avión desde y hacia el territorio nacional.

Para asegurar un vuelo informado, las aerolíneas deben cumplir con las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor y de la Ley de Aviación Civil, desde brindar detalles sobre el servicio, términos, condiciones y políticas de compensación, hasta cambios en el itinerario con 24 horas de anticipación y sobreventa de boletos.



Si antes de abordar, la empresa informa el retraso del vuelo por inconsistencias operativas o cuestiones técnicas propias, las personas consumidoras tienen derecho a recibir una compensación de acuerdo con el tiempo de la demora, tales como descuentos, alimentos, bebidas, alojamiento e indemnización si es cancelado o sobrevendido.

Por ejemplo, cuando la demora es superior una hora e inferior a cuatro, se otorgarán, como mínimo, descuentos para vuelos posteriores hacia el mismo destino o alimentos y bebidas; si es mayor a dos pero menor a cuatro horas y se aplica un descuento, este no debe ser menor al 7.5% del precio del boleto.

Si la demora es mayor a cuatro horas o se cancela el vuelo y la aerolínea es responsable, las personas tienen la opción de elegir entre el reembolso más una indemnización no inferior al 25% del precio del boleto; transporte sustituto con alimentos y hospedaje en caso de aplicar, o un vuelo al mismo destino en fecha posterior más indemnización.

La Procuraduría enfatiza que toda publicidad exhibida sobre el servicio de transporte aéreo debe ser exacta, veraz, comprobable y clara, a fin de evitar errores y confusión al adquirir boletos en la terminal y en el sitio web, al documentar el equipaje o contratar servicios adicionales.

Las y los aficionados que vuelen a los destinos mundialistas pueden documentar sin costo hasta 15 o 25 kilos de equipaje, según la capacidad del avión. En caso de exceso, la aerolínea puede solicitar un pago adicional, sin embargo, si las personas pasajeras deciden viajar sin maletas, mochilas, bolsas o bultos, tienen la posibilidad de recibir tarifas preferenciales.

Las empresas de transporte aéreo también pueden ofrecer servicios adicionales para personalizar la experiencia de viaje, entre los cuales se encuentran los seguros y asistencia, selección de asientos, abordaje prioritario, alimentos a bordo o renta de autos, siempre y cuando no condicionen la compra de boletos u obliguen a las personas a contratarlos.

Con el propósito de agilizar el abordaje, las pasajeras y pasajeros deben llegar oportunamente a salas de última espera, tener a la mano su boleto, cumplir con las normas de seguridad aeroportuarias aplicables, ocupar los asientos asignados al momento de la compra y proporcionar documentos oficiales de identificación a solicitud de la aerolínea.

La Profeco pone a disposición de las viajeras y viajeros aficionados al fútbol el Teléfono del Consumidor 55 5568 8722 y 800 468 8722, los módulos de atención ubicados en terminales aéreas del país, el mecanismo de solución a controversias por internet, Concilianet, y las Oficinas de Defensa del Consumidor (Odeco).

La edición especial de la Revista del Consumidor se puede consultar en el link: <https://revistadelconsumidor.profeco.gob.mx/> y para más información acceder a la página oficial



del Mundial Social 2026 en <https://mundialsocial.profeco.gob.mx/>.