

Los derechos de viajeros también vuelan en vacaciones de verano

Posted on 23 de julio de 2026 by Diario Humano



La Profeco recuerda que las aerolíneas deben presentar información clara, veraz y precisa; la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley de Aviación Civil respaldan a las y los pasajeros

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. - A fin de brindar información oportuna que fortalezca el papel consumidor de las familias mexicanas durante la temporada vacacional, la Procuraduría Federal del Consumidor recuerda los derechos de las pasajeras y pasajeros al viajar en avión.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y la Ley de Aviación Civil, las aerolíneas deben proporcionar información veraz, comprobable, clara y puntual a través de los sitios web oficiales, salas de espera, mostradores, centrales de reserva, en cada asiento de la aeronave y en medios impresos a bordo.

Asimismo, las empresas de transporte aéreo tienen la obligación de dar a conocer los términos y condiciones aplicables, así como desglosar tarifas, comisiones, impuestos y cualquier otro cargo en el costo total de los boletos. En caso de ofrecer servicios adicionales, tales como seguros, renta de auto,

asistencia o donaciones, no está permitido obligar ni condicionar su contratación.

Ante retraso del vuelo por causas atribuibles a la aerolínea, las personas tienen derecho a recibir descuentos para boletos posteriores hacia el mismo destino, más alimentos y bebidas si la demora es mayor a una hora e inferior a cuatro horas.

Si la espera para abordar la aeronave supera las dos horas, el descuento no debe ser menor al 7.5% del precio pagado. Frente a una demora mayor a cuatro horas, cancelación del vuelo y sobreventa, las y los afectados pueden elegir entre el reembolso total o de la parte no realizada del viaje, más una indemnización no inferior al 25% del costo del boleto; o transporte sustituto en el siguiente avión disponible, alimentos, alojamiento y traslado terrestre desde y hacia la terminal.

En los mismos supuestos, otra alternativa a la que las personas tienen derecho es a transporte en una fecha posterior al mismo destino, más una indemnización no menor al 25% del precio del boleto o de la parte no realizada del viaje.

Por otra parte, las familias que viajen a su destino vacacional en avión, por ley, pueden documentar sin costo hasta 15 o 25 kg de equipaje o dos piezas de mano que en conjunto no excedan los 10 kg, de acuerdo con la capacidad de la aeronave. Las dimensiones en la segunda opción no pueden superar los 55 cm de largo, 40 cm de ancho y 25 cm de alto. Sin embargo, en caso de exceso conforme a la capacidad disponible del avión, la aerolínea tiene permitido solicitar un pago adicional.

Adicionalmente, la Procuraduría señala que las compensaciones e indemnizaciones derivadas de inconsistencias en el viaje, deben ser pagadas por la aerolínea a las personas afectadas en un periodo máximo de 10 días naturales posteriores a la reclamación, con excepción de alimentos, bebidas y hospedaje, que tienen que ser cubiertos cuando ocurre el retraso, demora o cancelación.

Como parte de las medidas implementadas para salvaguardar los derechos de las familias mexicanas que viajen en avión durante las vacaciones de verano, la Procuraduría dispone de módulos en distintos aeropuertos de la República, donde brinda asesoría, orientación y conciliación en beneficio de las y los consumidores.