



UNIVERSIDAD JUAREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA, ACCIÓN EN LA FE"

**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES**

TESIS

**"LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL
TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS"**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ESTUDIOS JURÍDICOS**

PRESENTA

JOSÉ ESTEBAN RAMÓN GALICIA PÉREZ

DIRECTORA DE TESIS

DRA. GISELA MARÍA PÉREZ FUENTES

CODIRECTORA DE TESIS

DRA. KARLA CANTORAL DOMÍNGUEZ

TUTORA

DRA. FELIPA SÁNCHEZ PÉREZ

Villahermosa, Tabasco mayo de 2020



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES**



DIRECCIÓN

Villahermosa, Tabasco a 20 de marzo de 2020
Oficio no. DACSyH/posgrado/PNPC/1194/2020
Asunto: Modalidad de Tesis

Lic. José Esteban Ramón Galicia Pérez
Egresado de la Maestría en Estudios Jurídicos
Presente.

En atención a su solicitud de autorización de modalidad de titulación, me permito comunicarle que con fundamento en el artículo 69, fracción III del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente, se aprueba que pueda titularse mediante la modalidad de tesis con el trabajo recepcional "La responsabilidad civil en el transporte aéreo de personas", para obtener el grado de Maestro en Estudios Jurídicos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

Dr. Fernando Rabelo Hartmann
Director

D.A.C.S. y H.



DIRECCIÓN

C.c.p. Coordinación de Posgrado de la DACSyH.
C.c.p. Archivo
DR. FRH/FSH/zlm



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



**DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES**



DIRECCIÓN

Villahermosa, Tabasco a 20 de marzo de 2020
Oficio no. DACSyH/posgrado/PNPC/1195/2020
Asunto: Autorización de impresión de tesis

Lic. José Esteban Ramón Galicia Pérez
Egresado de la Maestría en Estudios Jurídicos
Presente.

Con fundamento en el artículo 71 del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente, y en atención a la tesis titulada "La responsabilidad civil en el transporte aéreo de personas", para obtener el grado de Maestro en Estudios Jurídicos la cual ha sido revisada y aprobada por su Directora de tesis la Dra. Gisela María Pérez Fuentes, la Codirectora Karla Cantoral Domínguez y la Comisión Revisora, me permito comunicar a usted que se autoriza la impresión de la misma, a efecto de que esté en posibilidad de presentar el examen respectivo.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

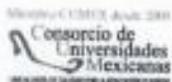
"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE" D.A.C.S. y H.

Dr. Fernando Rabelo Hartmann
Director



DIRECCIÓN

C.c.p. Coordinación de Posgrado de la DACSyH.
C.c.p. Archivo
DR. FRH/FSH/zclm



CARTA AUTORIZACIÓN

El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada "La responsabilidad civil en el transporte aéreo de personas", de la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes mencionada, será únicamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en éste documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco a los cuatro días del mes de mayo del año 2020.

AUTORIZO



JOSÉ ESTEBAN RAMÓN GALICIA PÉREZ
TESISTA

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) la oportunidad brindada de ser becario del Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), mediante el cual me permitió dar este importante paso profesional y concluir satisfactoriamente el Programa Académico de la Maestría en Estudios Jurídicos impartido en la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. El resultado de la trayectoria de mis estudios de posgrado se encuentra reflejado en la presente investigación.

Agradezco especialmente a:

Doctora Gisela María Pérez Fuentes

Mi directora de tesis y profesora, por su tiempo, experiencia y valiosa contribución teórica y metodológica proporcionada para la culminación de este trabajo de investigación, principalmente por haber aceptado dirigir esta tesis y por la paciencia que ha tenido conmigo.

Doctora Karla Cantoral Domínguez

Mi codirectora de tesis y profesora, por su tiempo, dedicación, observaciones y sugerencias durante la revisión del presente estudio como vía para formar un profesionista integral.

A mis profesoras, gracias por su cariño y consejos que me han marcado como persona y jurista. Por concederme el gran privilegio de cursar estudios en un programa de excelencia académica. A ustedes por siempre mi lealtad, respeto y apoyo incondicional.

Agradezco a mis profesores de la Maestría en Estudios Jurídicos, a mis compañeros de clases en el Posgrado Integrado y a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, que desde el primer día me han mostrado su apoyo y afecto.

DEDICO ESTE TRABAJO DE TESIS A:

MI MADRE: LIDIA

Por tu cariño, apoyo incondicional y por la confianza que has depositado en mí.

Pero, sobre todo, por el gran esfuerzo que has realizado para darme la oportunidad que hoy me ha permitido llegar hasta aquí. A ti dedico cada uno de mis logros académicos, personales y profesionales de mi vida.

MIS HERMANOS: EDUARDO Y LUIS

Por la fuerza y el cariño que he recibido de ellos

CUERPO ACADÉMICO "ESTUDIOS DE DERECHO CIVIL"

La filosofía y espíritu de cada uno de sus miembros despertaron en mí la ilusión por crecer y mejorar día a día.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO PRIMERO. DISEÑO METODOLÓGICO	14
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1. <i>Objetivo general</i>	24
2. <i>Objetivos específicos</i>	24
II. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	25
III. HIPÓTESIS	27
1. <i>Variables</i>	28
IV. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	29
1. <i>Derechos del pasajero</i>	29
2. <i>Contrato de transporte aéreo de pasajeros</i>	30
3. <i>La responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero</i>	32
V. METODOLOGÍA	33
CAPÍTULO SEGUNDO. TEORÍA DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS	34
I. CONCEPTO, FUENTES Y CARACTERÍSTICAS	34
1. <i>Concepto del contrato de transporte aéreo de pasajeros</i>	34
2. <i>Clases de transporte aéreo</i>	38
A. <i>Transporte aéreo nacional</i>	38
B. <i>Transporte aéreo internacional</i>	38
C. <i>Transporte aéreo sucesivo</i>	39
D. <i>Transporte aéreo combinado</i>	40
3. <i>Características del contrato de transporte aéreo de pasajeros</i>	42
A. <i>De la naturaleza del contrato</i>	43
B. <i>De los requisitos de existencia y validez</i>	49
II. ELEMENTOS DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS	51
1. <i>Sujetos</i>	51
A. <i>El transportista aéreo</i>	51
B. <i>El adquirente del boleto</i>	52
C. <i>El pasajero</i>	53
2. <i>Objeto del contrato</i>	55
3. <i>Documentos que acompañan al contrato de transporte aéreo</i>	55

A. El billete o boleto.....	55
B. La tarjeta de embarque.....	58
C. El talón de identificación de equipaje.....	59
III. DE LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO	61
1. Obligaciones del transportista hacia el pasajero.....	63
A. Obligación de informar.....	63
B. Obligación de trasladar.....	65
C. Obligación de garantizar la seguridad de los pasajeros	67
2. Obligaciones del pasajero hacia el transportista.....	67
A. Obligación de pagar el precio del transporte.....	67
B. Obligación de presentarse a facturación a la hora señalada.....	68
C. Obligación de colaborar con el transportista.....	69
IV. CLAUSULAS DE SOLUCIÓN A SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL TRANSPORTISTA EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS. CASO AEROMEXICO E INTERJET	69
1. Caso Aeroméxico.....	70
A. Retraso en la hora de salida del vuelo o cancelación de vuelo	70
B. Denegación de embarque.....	72
C. Transporte y entrega del equipaje facturado	73
2. Caso Interjet.....	75
A. Retraso en la hora de salida del vuelo o cancelación de vuelo	75
B. Denegación de embarque.....	78
C. Transporte y entrega del equipaje facturado	78
CAPÍTULO TERCERO: LOS DERECHOS DE LA PERSONA EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS: CASO ESPAÑA Y MÉXICO	80
I. PANORAMA DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA EN MÉXICO	80
II. LA PERSONA EN EL CONTEXTO DEL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS	84
III. DERECHOS DE LA PERSONA EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS	88
1. México.....	88
A. Consentimiento informado al momento de la compra	92
B. Atención a consumidores con atenciones especiales	93
C. Cambios en el itinerario.....	93
D. Retrasos o demoras por causas de la aerolínea.....	93

E. Cancelaciones de vuelos.....	94
F. Daños al equipaje.....	95
G. Reparación de daños.....	95
2. España.....	96
A. Personas discapacitadas y personas con movilidad reducida.....	101
B. Derecho a la información.....	103
C. Asistencia en caso de embarque denegado, retraso o cancelación.....	105
D. Transporte alternativo o reembolso en caso de denegación de embarque o cancelación.....	106
E. Derecho a una compensación.....	107
F. Derecho a una indemnización.....	109
G. Responsabilidad ante el pasajero y el equipaje.....	109
CAPÍTULO CUARTO. LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS.....	111
I. TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL A LA LUZ DE LA CONSTITUCIONALIZACIÓN DEL DERECHO CIVIL.....	111
1. Noción general.....	113
3. Clases de responsabilidad civil.....	116
A. Responsabilidad contractual.....	116
B. Responsabilidad extracontractual.....	117
4. Elementos de la responsabilidad civil.....	118
A. Acción u omisión humana.....	119
B. El daño.....	119
C. Relación de causa a efecto entre el hecho y el daño.....	120
II. TEORÍA DE LA REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO EN MÉXICO. UNA VISIÓN A LOS CRITERIOS DE LA CORTE INTERAMERICANA DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	121
1. La reparación integral del daño en el marco jurídico mexicano.....	123
2. El concepto de la reparación integral del daño en la doctrina de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos.....	132
III. CASOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A LA PERSONA EN EL TRANSPORTE AÉREO.....	137
1. Marco jurídico de la responsabilidad civil del transporte aéreo internacional de personas.....	137
2. Los nuevos límites indemnizatorios de responsabilidad en el Convenio de Montreal.....	143

3. Responsabilidad en caso de muerte o lesión corporal de un pasajero.....	144
A. Concepto de accidente.....	144
B. Tiempo y lugar del accidente.....	145
C. Régimen de responsabilidad del transportista.....	146
D. Una aproximación a la cuantía de la indemnización en caso de muerte del pasajero.....	148
4. Responsabilidad por daños al equipaje del pasajero.....	150
A. Clases de equipaje.....	151
B. Régimen de responsabilidad del transportista.....	152
IV. LOS SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS.....	155
1. Generalidades de los seguros aéreos de responsabilidad civil.....	155
A. Concepto.....	155
3. Elementos del contrato de los seguros aéreos.....	158
A. La póliza.....	160
B. Los riesgos cubiertos.....	162
C. Coberturas de responsabilidad civil.....	164
4. Obligatoriedad de los seguros aéreos.....	167
V. ESTUDIO DE CASO. EL DAÑO MORAL POR UN ACCIDENTE AÉREO.....	168
1. Hechos.....	168
A. Primera etapa judicial.....	168
B. Segunda etapa judicial.....	169
C. Tercera etapa judicial.....	169
D. Cuarta etapa judicial.....	170
E. Quinta etapa judicial.....	170
2. Legislación y doctrina controvertida.....	171
3. Argumentos y contrargumentos.....	171
4. Comentario jurídico.....	172
CONCLUSIONES.....	176
BIBLIOGRAFIA.....	179
ANEXO I. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE AEROMÉXICO.....	191
ANEXO II. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE INTERJET.....	208

INTRODUCCIÓN

Este estudio se inscribe en la línea de investigación “Derecho Constitucional y de la persona” del programa de Maestría del Posgrado Integrado en Estudios Jurídicos (PNPC-CONACyT), el cual se nutre a partir del Cuerpo Académico Consolidado “Estudios de Derecho Civil” de la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en México.

La tesis se encuentra delimitada a la pregunta general de investigación ¿La regulación de la responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero en la normativa convencional y doméstica, garantiza de una forma efectiva la reparación integral de todos los daños a la persona?

Es necesario aclarar que el término “todos los daños” incluye el daño material y el daño moral. Para dar respuesta a esta interrogante, fue necesario generar un objetivo general de investigación, el cual consiste en:

“Analizar la responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero en casos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte, para valorar el grado de la protección efectiva al pasajero mediante la figura de la reparación integral del daño”.

A consecuencia del establecimiento de la pregunta general de investigación que se ha presentado, de los objetivos general y específicos y del estudio del estado de las cosas presentes respecto al fenómeno objeto del presente estudio, se propuso la formulación de la siguiente hipótesis:

“El hecho que las cuantías máximas previstas para indemnizar los daños estén limitadas, implica que los pasajeros no puedan ver compensados íntegramente los daños sufridos, por tal motivo, la responsabilidad civil del transportista aéreo de personas en el sistema jurídico normativo debe repensarse ante la eminente expansión del sector, para proteger de una forma efectiva el derecho del pasajero a la reparación integral del daño”.

Posteriormente, para efectos de comprobar e intentar falsear la presente hipótesis, el presente estudio se elaboró de manera tal que fueran abordados los tópicos e interrogantes formuladas en los objetivos específicos, de manera que se encuentra estructurada en cuatro capítulos concebidos bajo un enfoque contemporáneo interdisciplinario:

En el Capítulo Primero, titulado "*Diseño metodológico*", se realizó el diseño de la investigación, de manera detallada se presenta el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos y la hipótesis. Se expone el marco teórico-conceptual y se precisan los métodos contemporáneos de investigación necesarios para alcanzar el objetivo general del presente estudio, destacando la doctrina analítica, el derecho comparado y el estudio de casos.

En el Capítulo Segundo, denominado "*Estudio doctrinal sobre el contrato de transporte aéreo de personas*", dedica su estudio a la teoría general de los contratos para vincularla de manera específica al contrato de transporte aéreo de pasajeros, en donde se precisa la naturaleza del contrato y las obligaciones de las partes y las cláusulas comunes de solución a supuestos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.

En el Capítulo Tercero, titulado "*Los derechos de la persona en el transporte aéreo de pasajeros: Caso México y España*", aborda de manera particular la protección de la persona en el transporte aéreo en la experiencia de México y España, en donde se exponen los derechos de grupos vulnerables como es el caso de las personas discapacitadas o personas con movilidad reducida, a efectos de identificar la mayor protección a los derechos del pasajero.

En el Capítulo Cuarto, denominado "*La responsabilidad civil en el transporte aéreo de personas*", se analiza cómo el marco jurídico mexicano y los Convenios de Varsovia y Montreal, regulan los casos susceptibles de generar responsabilidad civil por daños a la persona, para lograr este objetivo se analiza el principio de la reparación integral del daño desde la perspectiva de la teoría de la Constitucionalización del Derecho Civil, para aterrizar en un estudio de caso a partir de los criterios del Poder Judicial de la Federación, lo que permitió precisar

el grado de la reparación integral de los daños y la protección del pasajero en la regulación del transporte aéreo.

En este camino se ha tratado de superar las debilidades de las investigaciones jurídicas actuales explicadas por el Doctor Jorge Witker, cuando señala el aislamiento que existe en los estudios jurídicos respecto del resto de las ciencias, por tal motivo fue necesario nutrirse de conocimiento proveniente de otros campos, tal es el caso de la aeronáutica civil.

Desde la academia, se propone que los creadores de la regulación jurídica comiencen a repensar dentro de la modernidad ante la expansión del sector del transporte aéreo en tiempos de la modernidad líquida y a romper paradigmas no sólo en los cambios estructurales del sistema jurídico.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

CAPÍTULO PRIMERO. DISEÑO METODOLÓGICO

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Internacional de Aviación Civil, señaló en su informe titulado “Situación de la seguridad de la aviación mundial”, que la principal causa de muertes en la aviación civil durante los años 2006-2010 fue la pérdida de control en vuelo (LOC-I), por otra parte, el impacto contra el suelo sin pérdida de control (CFIT) representó un poco más del 12% de todos los accidentes mortales, y en 2012 el 14% de los accidentes que involucraron vuelos comerciales regulares se debió en parte a fallas de componentes del sistema o de centrales eléctricas¹.

La definición de accidente expuesta en el Anexo 13 de la Organización de Aviación Civil Internacional señala “todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave que ocurre dentro del periodo comprendido entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave con intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, durante el cual cualquier persona muere o sufre lesiones graves a consecuencia de hallarse en la aeronave; por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso las partes que se hayan desprendido de la aeronave; o por exposición directa al chorro de un reactor”.²

Por otra parte, en el marco jurídico mexicano del transporte aéreo, se entiende por accidente “todo suceso por el cual se cause la muerte o lesiones graves a personas a bordo de la aeronave o bien, se ocasionen daños o roturas estructurales a la aeronave, o por el que la aeronave desaparezca o se encuentre

¹ Organización Internacional de Aviación Civil, “Situación de la seguridad de la aviación mundial”, edición 2013, Montreal, pp. 33 – 34. Disponible en: https://www.icao.int/safety/State%20of%20Global%20Aviation%20Safety/ICAO_SGAS_book_SP_SEPT2013_final_web.pdf

² Organización de Aviación Civil, “Anexo 13 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional”, Undécima edición, 2016. Disponible en: <https://www.anac.gov.ar/anac/web/uploads/normativa/anexos-oaci/anexo-13.pdf>

en un lugar inaccesible”³. Para ser considerado accidente, el evento debe salirse del curso natural de las cosas⁴.

Para indagar sobre el panorama de la incidencia de accidentes de aviación en el marco de las operaciones aéreas en México, fue necesario partir del estudio y procesamiento de información de las estadísticas de la Comisión Investigadora y Dictaminadora de Accidentes e Incidentes de Aviación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de lo cual se obtuvo que en el año 2017 se reportaron un total de 173 accidentes de aviación ocurridos, de los cuales 82 corresponden al transporte público regular de pasajeros; en 2018 se reportaron un total de 221 accidentes de aviación ocurridos, de los cuales 148 corresponden al transporte público regular de pasajeros y en el período comprendido de los meses de enero a octubre del año 2019 se reportaron un total de 116 accidentes de aviación ocurridos, de los cuales 59 corresponden al transporte público regular de pasajeros.⁵

Del total de accidentes de aviación que corresponden al transporte público regular se pasajeros se identificaron como relevantes los siguientes, puesto que son susceptibles de ser considerados como génesis del daño causado al pasajero:

- Declaratoria de emergencia por desmayo del Primer Oficial durante el vuelo
- Impacto del pasillo telescópico contra el soporte de la puerta principal de la aeronave al momento de estar descendiendo los pasajeros
- Impacto de aeronave con otra aeronave a causa de quedarse sin frenos en pista

³ Artículo 79 de la Ley de Aviación Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995, última reforma 18 de junio de 2018.

⁴ Giumulla, Elmar María y Weber, Ludwig, “Liability in International Law”, en Giumulla, Elmar María y Weber, Ludwig (Eds.), *International and EU Aviation Law*, Países Bajos, Wolters Kluwer, 2011. pp. 339-355.

⁵ Estadísticas de incidentes. Comisión Investigadora y Dictaminadora de Accidentes e Incidentes de Aviación CIDAIA. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/12-comision-investigadora-y-dictaminadora-de-accidentes-e-incidentes-de-aviacion-cidaia/128-estadisticas/>

- Impacto de las alas de la aeronave contra la pista de aterrizaje por estallamiento de llantas
- Impacto de rayo en la aeronave durante el vuelo
- Impacto de ave o aves en el motor
- Presencia de humo y olor a quemado en la cabina de pasajeros
- Aterrizaje de emergencia debido a problemas con el motor
- Acercamiento peligroso con una aeronave no tripulada (DRON)
- Desprendimiento de partes del motor de la aeronave
- Fugas de combustible
- Despegues discontinuados debido a altas temperaturas del motor
- Fractura de parabrisas por variación de presión en la cabina

El Manual de Adiestramiento de Investigación de Accidentes e Incidentes en la aviación civil, presenta un grupo de factores causales que abarcan casi todas las causas que pueden ser probables de ocurrir, los factores causales de un accidente pueden definirse como todo acto, omisión, condición o circunstancia que contribuyó al accidente, entre los que se encuentran:

- Los operacionales, como hechos relativos a las actividades de la tripulación en las fases finales del vuelo, durante y después del accidente;
- Los de mantenimiento, respecto a los reportes de las fallas o defectos de funcionamiento que pudiera haber, así como la presencia de impurezas en el depósito de combustible.
- Meteorológicos, relativa a las condiciones meteorológicas prevaecientes en el momento del accidente;
- Servicios de tránsito aéreo, comprende las comunicaciones, registros e información con la que cuente los Servicios de Tránsito Aéreo proporcionados durante e incluso posterior al accidente; y
- Factores humanos, los cuales incluyen a cada una de las personas involucradas en el desarrollo del vuelo, es decir, pilotos, copilotos, sobrecargos, ingeniero o mecánico a bordo, personal de tierra,

controladores de tránsito, de quienes los errores u omisiones en sus actividades pueden considerarse como génesis del accidente.⁶ Así mismo, el manual señala los daños a las personas, las cuales se encuentran clasificadas en:

“Lesiones fatales: Muerte inmediata, o bien, que las lesiones sufridas, provoquen la muerte dentro de los treinta días naturales posterior al accidente.

Lesiones graves: cualquier lesión sufrida que requiera hospitalización durante más de 48 horas, fracturas, hemorragias, lesiones internas o quemaduras de segundo o tercer grado en más del 5% del cuerpo como producto del accidente.

Lesiones leves: cualquier lesión y/o herida que no requiera de hospitalización, que pueda ser atendida por cualquier médico de los servicios de emergencia, es decir, que no resulte incapacitante, resultado del accidente.

lleso: No existe ningún tipo de lesión producto del accidente”.⁷

Respecto a los casos de cumplimiento defectuoso del contrato de transporte aéreo, fue necesario realizar una indagación en apoyo a la solicitud de información a la Procuraduría Federal del Consumidor y al análisis de las estadísticas existentes en el Buro Comercial de las Empresas por internet.

Los problemas en el transporte aéreo derivado de las prácticas cotidianas que afectan a los pasajeros en calidad de consumidores son los siguientes:

- Cancelación de vuelos.

⁶ Manual de Adiestramiento de Investigaciones de Accidentes e Incidentes de la Dirección de Análisis de la Dirección General de Aeronáutica Civil de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. p. 21. Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC/archivos-may-a-dic-2016/manual-de-adiestramiento-de-investigacion-de-accidentes-e-incidentes-correcto-20-may-13.pdf>

⁷ *Ibidem*.

- Abusos en el cobro de servicios (alimentos, equipaje adicional, cambio de nombre de billete).
- Pérdida o destrucción de equipaje.
- Trato deficiente hacia personas discapacitadas, adultos mayores, menores no acompañados y mujeres embarazadas.

Tabla 1. Quejas presentadas ante la Profeco.

Quejas presentadas ante la Profeco (año 2017)		
Nombre comercial	Número de quejas en 2017 ⁸	Número de quejas en 2018 ⁹
Aeroméxico ¹⁰	1423	675
Interjet ¹¹	572	472
Vivaerobus ¹²	940	536
Volaris ¹³	380	217

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de <https://burocomercial.profeco.gob.mx/index.jsp>

Cómo se observa en el cuadro que antecede, se puede observar que, a pesar de las reformas, y del avance en las tecnologías empleadas en la navegación aérea comercial, ésta siempre estará entre la susceptibilidad del riesgo, por ello la eminente necesidad de velar por la presencia de la seguridad de la navegación aérea y especialmente del transporte comercial de pasajeros.

De un accidente o incidente aéreo pueden surgir en términos generales diferentes tipos de responsabilidad, destacando la responsabilidad civil. Se estará ante responsabilidad civil cuando los daños sean contra el patrimonio, o la moral de la persona.

⁸ Se presenta el índice de quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor en el período Enero-diciembre 2017.

⁹ Se presenta el índice de quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor en el período enero-septiembre 2018.

¹⁰ Aerovías de México S.A. de C.V. Disponible en: <https://www.aeromexico.com/es-gt/informacion-legal>

¹¹ ABC Aerolíneas, S.A. de C.V. Disponible en: www.interjet.com.mx

¹² Aeroenlaces Nacionales, S. A. de C. V. Disponible en: <https://www.vivaaerobus.com/mx/info/informacion-legal>

¹³ Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. Disponible en: <https://cms.webopsvolaris.com/es/viajando-con-volaris/acerca-de/acerca-de-volaris/>

La responsabilidad civil o derecho de daños se considera como “la obligación que tiene una persona de indemnizar los daños y perjuicios que ha causado, el fundamento de la responsabilidad es el principio general del derecho: *El que causa un daño a otro tiene la obligación de repararlo*”.¹⁴

Con base en lo anterior y de manera especializada, la responsabilidad civil en el transporte aéreo se define como:

“La respuesta inmediata a un hecho que afecta desfavorablemente tanto a las personas involucradas en el transporte aéreo (responsabilidad contractual) como a personas ajenas al mismo (responsabilidad extracontractual). Su finalidad es reparar el daño causado, que en la mayoría de los casos no se tuvo la intención de realizar o fue consecuencia de un acontecimiento no predecible, que obliga al transportista a indemnizar a la parte o a las partes afectadas. En este sentido puede afirmarse que la responsabilidad civil en el transporte aéreo surge como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento anormal del contrato, o por causas ajenas a las partes (accidente fortuito, fenómenos meteorológicos, daños en el equipo o instrumentos de la aeronave) de las que se derivan daños y perjuicios para una de las partes en el contrato de transporte”.¹⁵

Precisamos que el sólo incumplimiento o en su caso, cumplimiento defectuoso del contrato de transporte aéreo de pasajeros, puede derivar en daños y perjuicios, y en este caso, la parte afectada tiene derecho a que se le reparen los daños que el incumplimiento del servicio le ha generado. Lo mismo sucede en caso de daños a terceros en la superficie generados con motivo de la ejecución del servicio de transporte de pasajeros.

¹⁴ Pérez Fuentes, Gisela María, “El nuevo paradigma conceptual de la reparación integral del daño en caso de responsabilidad civil”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, México, Tirant lo blanch Privado, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, 2018, p. 22.

¹⁵ Paz Martín, Jesús de, *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional. De Varsovia (1929) a Montreal (1999)*, Marcial Pons, Universidad de Castilla la Mancha, 2006, p. 14.

Sobre la situación actual del daño moral en el transporte aéreo de personas, se observa que el hecho de que las cuantías máximas previstas para indemnizar los daños causados estén limitadas, implica que, en determinados casos, los pasajeros no puedan ver compensados íntegramente los daños sufridos, pues en los supuestos de incumplimiento, además del daño patrimonial también se causa un daño moral, el cual no se encuentra cubierto en las normas especiales de la materia.

Es preciso recordar que el Convenio de Montreal¹⁶ se refiere solo a la indemnización de daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal, esto es, daños físicos, por tanto, sobre la base de los artículos 17¹⁷ y 21¹⁸ del Convenio de Montreal solo son indemnizables los daños físicos causados a los pasajeros por un accidente, por lo tanto, no se encuentran incluidos en su ámbito de aplicación ni los daños patrimoniales, ni el daño moral causados por un accidente.

El problema surge cuando la cuantía limitada en la norma no alcanza a cubrir el daño patrimonial ocasionado junto con el daño moral. Al respecto, surge la siguiente interrogante: ¿las normas de responsabilidad civil del transportista hacen referencia solamente al daño material o también al daño moral?

¹⁶ Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, Montreal, firmado el 28 de mayo de 1999, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de enero de 2001.

¹⁷ Artículo 17 - Muerte y lesiones de los pasajeros - Daño del equipaje: 1. El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. 2. El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier periodo en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propios del equipaje. En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes.

¹⁸ Artículo 21 - Indemnización en caso de muerte o lesiones de los pasajeros: 1. Respecto al daño previsto en el párrafo 1 del Artículo 17 que no exceda de 100 000 derechos especiales de giro por pasajero, el transportista no podrá excluir ni limitar su responsabilidad. 2. El transportista no será responsable del daño previsto en el párrafo 1 del Artículo 17 en la medida que exceda de 100 000 derechos especiales de giro por pasajero, si prueba que: a) el daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del transportista o sus dependientes o agentes; o b) el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.

Al respecto, y de común acuerdo con Ferrer Tapia¹⁹, las normas de responsabilidad del transportista hacen referencia al daño material porque la cuantía está limitada, porque la literalidad de los textos es ambigua ya que solo habla de daño, porque en el Convenio de Varsovia los límites se fijan a tanto por kilogramo de peso, y por aplicación del principio *favor consumatoris*.

Resulta interesante como la jurisprudencia española señala que los incumplimientos del transportista aéreo llevan aparejada un daño moral, al respecto, la Sentencia de la resolución 533/2000 de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo Español de fecha 31 de mayo de 2000²⁰ señala que, en el concepto de daño moral en el transporte aéreo de personas se deben comprender:

Aquellas situaciones en que se produce una aflicción o perturbación de alguna entidad, (sin perjuicio de que la mayor o menor gravedad influya en la traducción económica), como consecuencia de las horas de tensión, incomodidad y molestia producidas por una demora importante de un vuelo, que carece de justificación alguna (...). Y así, a la tensión, incertidumbre incomodidad, falta de una explicación razonable de la demora, inquietud por regresar al domicilio después de un viaje, preocupación por la pérdida de un día de trabajo (...), hay que añadir el haberse producido el hecho en un país extranjero y lejano.

La sentencia acoge un criterio jurisprudencial que incluye el daño moral en la responsabilidad contractual, en consecuencia, y de común acuerdo con el doctor Espiau Espiau²¹, el incumplimiento contractual ocasiona daños materiales, pero a la vez, puede ocasionar daños morales a causa de la frustración o aflicción que el incumplimiento de las obligaciones ha ocasionado en el contratante.

¹⁹ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, Dykinson, 2013. p.161.

²⁰ Sentencia de la Resolución 533/2000 de fecha 31 de mayo de 2000, de la Sala Primera de lo Civil del Tribunal Supremo Español. Ponente D. Jesús Corbal Fernández.

²¹ Espiau Espiau, Santiago, "Daño moral. Concepto y requisitos. Prueba del daño. Daño moral y responsabilidad por incumplimiento contractual (Sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 2000)", en *Cuadernos Civitas de Jurisprudencia Civil*, núm. 54, 2000, p. 1277-1288.

El daño moral puede ser provocado por diversos motivos tales como la falta de interés por parte de la aerolínea para solucionar el problema e incluso la falta de alternativas o soluciones al incumplimiento, la tensión, la incertidumbre, la falta de información y en ocasiones de atención por parte de la aerolínea, incomodidad, problemas de comunicación en un país extranjero, desconocimiento de las normas legales e idioma, situaciones que deben ser indemnizadas.

Por su parte, el doctor Pérez Velázquez sostiene que la situación básica para que pueda darse lugar a un daño moral indemnizable consiste en un sufrimiento o padecimiento psíquico, es decir, el impacto o sufrimiento psíquico o espiritual, entre la que cabe destacar: impotencia, ansiedad, angustia, la zozobra, como sensación anímica de inquietud, pesadumbre, temor o presagio de incertidumbre, el trastorno de ansiedad, impacto emocional, incertidumbre consecuente, impacto, quebranto o sufrimiento psíquico²².

Sobre la doctrina jurisprudencial española en el transporte aéreo de personas y a propósito del daño moral dispone que no debe confundirse el daño moral con situaciones de mera molestia, aburrimiento, enojo o enfado, que suelen originarse cuando surgen incidencias desfavorables en un vuelo, "pues lo que debe indemnizarse son aquellas situaciones que por su grado de relevancia afecten a la esfera psíquica de la persona, atendiendo tanto a las circunstancias del caso como a las deducibles de un juicio de notoriedad, de manera que se produzca una perturbación de alguna entidad como consecuencia de las horas de tensión e incomodidad producidas por una incidencia importante, que se entienda carentes de justificación alguna"²³.

Indemnizar supone resarcir todos los perjuicios ocasionados, el daño moral es también indemnizable, sin embargo, este daño moral no está contemplado en las legislaciones especiales sobre transporte aéreo, al respecto

²² Pérez Velázquez, Juan Pablo, *La indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento del contrato en los principios de derecho contractual europeo*, Boletín Oficial del Estado, Madrid, 2016, p. 320.

²³ Moreno Martín, María Dolores, *El daño moral causado a las personas jurídicas*, editorial Dykinson, Madrid, 2019, pp. 76-78.

señala Mapelli²⁴ que el daño moral no debe entenderse comprendido en la lesión corporal a la que se refiere el Convenio de Varsovia.

Uno de los ejemplos más comunes que pueden ser susceptibles de ocasionar daño moral son las crisis de ansiedad que pueden llegar a sufrir los pasajeros en consecuencia de accidentes relativos a problemas técnicos

Por lógica, ante el riesgo que supone los hechos que anteceden, podría ser posible que el principio que reza quien cause un daño a otro tiene la obligación de responder ante los daños causados, principio importantísimo y que se enmarca en la constitucionalización del derecho civil y la eminente protección de la persona, carecería de eficacia.

Se puede observar que, a pesar de las reformas, y del avance en las tecnologías empleadas en la navegación aérea comercial, ésta siempre estará entre la susceptibilidad del riesgo, por ello la eminente necesidad de velar por la presencia de la seguridad de la navegación aérea y especialmente del transporte comercial de pasajeros.

En consecuencia, la presente investigación centra su estudio en la valoración de la responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero, teniendo como pregunta general de investigación la siguiente:

¿La regulación de la responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero en la normativa convencional y doméstica, garantiza de una forma efectiva la reparación integral de todos los daños a la persona?

Preguntas específicas de investigación son las siguientes:

¿Cuál es la naturaleza jurídica del contrato de transporte aéreo en el sistema jurídico mexicano?

Las obligaciones del transportista aéreo de personas ¿Son obligaciones de medios o de resultados?

²⁴ Mapelli López, Enrique, *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Ministerio de Justicia, Secretaría General Técnica, Madrid, 1987.

¿Cómo se aplican en México la regulación de las normas de origen internacional en materia de responsabilidad civil del transportista aéreo?

En caso de daños a causa del cumplimiento defectuoso del contrato de transporte aéreo ¿Cuál es el grado de la reparación integral de todos los daños al pasajero en la regulación jurídica?

Se generó con esto un objetivo general y cuatro objetivos específicos de investigación, que permitirán definir el camino a seguir en el presente estudio:

1. Objetivo general

Analizar la responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero en casos de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato de transporte, para valorar el grado de la protección efectiva al pasajero mediante la figura de la reparación integral del daño.

2. Objetivos específicos

1. Explicar la teoría general de los contratos y su vinculación con el contrato de transporte aéreo de pasajeros para efectos de precisar la naturaleza del contrato y el alcance de sus obligaciones.
2. Valorar de la protección de la persona en el transporte aéreo de pasajeros en la experiencia del derecho comparado, a fin de identificar los marcos jurídicos que ofrezcan una mayor protección a los derechos del pasajero.
3. Estudiar el derecho subjetivo de la persona a la reparación integral del daño, para precisar el grado de la protección del pasajero en el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal.
4. Analizar la responsabilidad civil en el transporte aéreo de pasajeros, a la luz de la doctrina del derecho aéreo, para identificar su naturaleza jurídica, las peculiaridades de su contenido en relación con los límites de indemnización del daño y causas de exoneración de responsabilidad.

II. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El progreso de la aviación civil constituye un factor esencial en el desarrollo de las sociedades contemporáneas. Además de la importancia que la industria aeronáutica, en especial la relativa al transporte ha adquirido en las economías nacionales, el transporte aéreo ocupa un lugar central en la internacionalización de las relaciones económicas y sociales y en los intercambios económicos, científicos y culturales.

La expansión del transporte aéreo trae consigo una cuestionable calidad de servicio prestado por las aerolíneas y compañías aéreas a pesar de haber adoptado un cúmulo de medidas que constan en reglamentos, protocolos de operación y en instrumentos normativos de derecho doméstico y de derecho internacional.

Por ello es preciso examinar con detenimiento y precisión los diversos hechos generadores de la responsabilidad del transportista aéreo de pasajeros desde la vertiente de la responsabilidad civil contractual. Además se requiere analizar las cláusulas que se presentan en los contratos de transporte aéreo, puesto que es evidente que en ocasiones las compañías aéreas suelen incluir cláusulas que se exoneran de toda responsabilidad en cuanto a la garantía de los enlaces, escalas e incluso de los horarios, sólo por mencionar algunos, tal es el caso reciente de la aerolínea Iberia, cuyo contrato de transporte fue confirmado mediante sentencia núm. 631/2018 de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo con sede en Madrid de fecha 13 de noviembre de 2018, su carácter abusivo en varias de las cláusulas generales que presentaban en su contrato de transporte aéreo (facultad de la empresa para modificar las condiciones del transporte contratado en caso de necesidad; exoneración de responsabilidad de la compañía en caso de pérdida de enlace; autorización

para la compañía para cancelar trayectos no utilizados por el pasajero “no show”).

Al respecto la sentencia manifestó:

“Una clausula como la cuestionada supone un desequilibrio de derechos y obligaciones contraria a la buena fe, puesto que a un consumidor que ha cumplido con su obligación, que es únicamente el pago del precio, se le priva en todo caso del disfrute de la prestación contratada, que por razones que pueden ser de naturaleza muy diversa ha decidido o se ha visto impedido a disfrutar sólo en parte. La protección de la política de tarifas de la compañía aérea no justifica un perjuicio tan desproporcionado, previsto con carácter general para todo supuesto de utilización parcial de la prestación por parte del consumidor”²⁵.

El acontecimiento que antecede resulta alarmante, debido a que si bien es conocido el avance que en materia de protección del consumidor, seguros y transporte aéreo presentan las naciones del continente europeo, tanto en legislación como en doctrina, que se espera de un país como el nuestro, debido a que son escasos los estudios que versan sobre el análisis de la jurisprudencia y la doctrina científica frente a los nuevos problemas que plantea una nueva realidad consistente en la utilización del espacio aéreo para la realización de traslados de personas; los criterios en los que se ha basado el legislador para establecer un sistema de responsabilidad específico en materia de transporte aéreo y el cuestionamiento sobre si existen supuestos de responsabilidad no regulados en los convenios de

²⁵ Sentencia de la resolución 631/2018 de la Sala Primera de lo Civil del Tribunal Supremo de fecha 13 de noviembre de 2018.

derecho internacional: Convenio de Varsovia de 1929²⁶ y de Montreal de 1999²⁷.

La presente investigación podría resultar de interés para el Fondo Sectorial de Investigación para el Desarrollo Aeroportuario y la Navegación Aérea del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología en México (CONACyT), el cual es un fideicomiso constituido con recursos concurrentes para apoyar proyectos de investigación científica y tecnológica en su vertiente básica y/o aplicada que contribuyan a generar el conocimiento necesario para atender los problemas, necesidades u oportunidades del Sector.

Por lo anterior, el presente proyecto de investigación se encuentra enmarcado en la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento “Derecho Constitucional y de la Persona” del programa de Maestría en Estudios Jurídicos que oferta la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco a través de la División Académica de Ciencias Sociales.

III. HIPÓTESIS

El hecho que las cuantías máximas previstas para indemnizar los daños estén limitadas, implica que los pasajeros no puedan ver compensados íntegramente los daños sufridos, por tal motivo, la responsabilidad civil del transportista aéreo de personas en el sistema jurídico normativo debe repensarse ante la eminente expansión del sector, para proteger de una forma efectiva el derecho del pasajero a la reparación integral del daño.

²⁶ Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional y protocolo adicional, Varsovia, firmado el 12 de octubre de 1929, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1934.

²⁷ Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, Montreal, firmado el 28 de mayo de 1999, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de enero de 2001.

1. Variables

Para la comprobación de ésta hipótesis, se desarrollaron tres variables: pasajero, reparación integral del daño y sistema jurídico normativo.

- Pasajero. Variable independiente.

Se entenderá como pasajero a aquella persona física que se encuentre en una relación de consumo con una persona moral (aerolínea) en la que se establece un vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor o el usuario, con motivo de la prestación de un servicio de transporte de pasajeros o mercancías.

- Reparación integral del daño. Variable independiente.

En el moderno derecho de daños se contempla la protección a los derechos fundamentales, El objetivo fundamental de la reparación integral o justa indemnización consiste en que se devuelva a la víctima u ofendido a la situación en la que se encontraba antes de sufrir el daño, o en su caso hacer efectivo el derecho sustantivo del gobernado a la reparación integral del daño mediante la indemnización correspondiente la cual comprende cualquier tipo de afectación generada, entre las que se encuentran las de tipo económico, físico, moral, psicológica.

- Sistema jurídico mexicano y de derecho internacional en materia de transporte aéreo de pasajeros. Variable dependiente.

Para los efectos del presente estudio concierne el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en virtud que en su contenido se ubica el “derecho a la reparación integral o justa indemnización en el sistema jurídico mexicano”²⁸. En relación con los títulos de la Ley de Aviación Civil sobre derechos del pasajero y responsabilidad del transportista aéreo, lo anterior en contraste a la regulación del Convenio de Varsovia y Convenio de Montreal, los cuales regulan la responsabilidad civil del transportista aéreo por daños físicos y

²⁸ Pérez Fuentes, Gisela María, “El nuevo paradigma conceptual de la reparación integral del daño en caso de responsabilidad civil”, op. cit. p. 25.

patrimoniales a la persona, sin tomar en consideración los posibles daños morales.

IV. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Derechos del pasajero

Las relaciones de consumo en el transporte aéreo de personas, ha llamado la atención de las legislaturas de los Estados, para regular los derechos del pasajero en relación con las condiciones cambiantes del sector del transporte aéreo y tomando especial atención a las Directrices para la protección del consumidor elaboradas en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo de 2016.

Entre las directrices se encuentra el trato justo y equitativo, divulgación y transparencia de los servicios, educación y sensibilización, protección de la privacidad y solución de controversias y reclamaciones de los consumidores.

Por tal motivo, en México, se reformaron y adicionaron diversas disposiciones²⁹ de la Ley de Aviación Civil y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 26 de junio de 2017, los cuales son de observancia obligatoria para las aerolíneas que presten sus servicios en territorio nacional a partir del 8 de noviembre del 2017.

Con base en lo anterior, la reforma a la Ley de Aviación Civil destaca los siguientes derechos de los pasajeros, los cuales se pueden observar que se encuentran relacionados con los derechos básicos del consumidor de servicios tales como “el derecho a la protección de la vida, salud y seguridad de la persona,

²⁹ Se reforman el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil.

el derecho a la información y de la protección de los intereses jurídicos y económicos”³⁰, siendo los siguientes:

Consentimiento informado al momento de la compra, atención a consumidores con atenciones especiales (en este aspecto se encuentran los adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de edad que viajan solos), derechos de las personas discapacitadas y personas con movilidad reducida (e incluso se encuentra previsto la posibilidad de ingresar a los perros lazarillos sin ningún costo adicional, siempre que las condiciones del vuelo lo permitan, pues por cada vuelo se permite el transporte de 3 animales en la cabina y 3 animales en el área de equipaje facturado).

A la vez, la reforma a la Ley de Aviación Civil, trajo consigo una serie de derechos del pasajero en caso de incumplimientos defectuosos del contrato de transporte aéreo en caso de cambios en el itinerario, retrasos o demoras por causas de la aerolínea, cancelaciones de vuelos y daños al equipaje.

2. Contrato de transporte aéreo de pasajeros

Para obtener una idea esclarecedora sobre el concepto de contrato de transporte aéreo de pasajeros ha resultado indispensable acudir a la revisión de la doctrina jurídica, al respecto, señala Tapia Salinas que:

“El contrato de transporte aéreo no es un concepto unitario en el que pueden establecerse una serie de principios válidos para las distintas formas de su contenido. Por lo tanto, teniendo en cuenta aquellos elementos inherentes al contrato de transporte aéreo que permiten una regulación común, el contrato de transporte aéreo es aquel mediante el cual una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el traslado de un lugar a otro en una aeronave y por vía aérea, de una determinada persona o cosa con arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas partes”.

En la idea que antecede es necesario destacar que, debido al variado catálogo de servicio de transporte aéreo existente, se ha delimitado a

³⁰ Al respecto, véase Pérez Fuentes, Gisela María, Cantoral Domínguez, Karla y Joselyn Janeth López Capetillo, “Consumidores y derecho en México”, en Alfonso Velázquez, Olga Lucia (Coord.), *Consumidores y Derecho en Iberoamérica*, Editorial Reus, Madrid, 2018, pp. 177-262.

conceptualizar lo relativo al traslado de personas, la cual compartimos debido a que el objeto del presente estudio se enfoca en los aspectos privados del servicio de transporte aéreo desde la perspectiva del derecho civil.

Es así, que la doctrina tiende a clasificar los tipos de transporte aéreo en las siguientes clases: transporte aéreo nacional. transporte aéreo internacional, transporte aéreo sucesivo y transporte aéreo combinado.

Otra idea sobre el contrato de transporte de pasajeros es la que comparte la profesora española Ferrer Tapia:

“Poniendo en relación los elementos esenciales del contrato con las obligaciones principales que asumen las partes que intervienen en este contrato de transporte aéreo, se puede definir casi descriptivamente el contrato como el acuerdo de voluntades celebrado entre un transportista y un pasajero en virtud del cual las partes asumen las siguientes obligaciones principales: el transportista, la de trasladar al pasajero y a su equipaje en las condiciones pactadas por vía aérea y en una aeronave; el pasajero la de pagar el precio del traslado.”

Dirigiendo la mirada a la legislación mexicana, se observa que el Código Civil Federal manifiesta en su artículo 2646 la regulación de la citada figura, manejándolo como contrato de porteador de transporte en materia civil, el cual concibe de la siguiente manera:

“Artículo 2646.- El contrato por el cual alguno se obliga a transportar, bajo su inmediata dirección o la de sus dependientes, por tierra, por agua o por el aire, a personas, animales, mercaderías o cualesquiera otros objetos; si no constituye un contrato mercantil, se regirá por las reglas siguientes.”

Hasta el momento la norma generaliza el contrato de transporte, dejando a libre interpretación de traslado de personas o mercancías por toda vía posible. Sin embargo, de una manera más concreta, el capítulo XI, sección primera titulada “de los contratos de transporte aéreo”, presente en la Ley General de Aviación Civil, concibe el contrato que nos ocupa como se cita a continuación:

“Artículo 49.- El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.”

Por su parte, la ley de la materia en cita, señala que el contrato de transporte de pasajeros se perfecciona desde el momento en que se efectúa la compra del boleto, puesto que se trata de un contrato de naturaleza consensual, el cual “se perfecciona con el simple consentimiento, y desde que éste recae, surgen las obligaciones para las partes contratantes”.

3. La responsabilidad civil del transportista aéreo frente al pasajero

La responsabilidad civil parte de su concepto considerando a la misma como la obligación que tiene una persona de indemnizar los daños y perjuicios que ha causado. De acuerdo con la teoría de la responsabilidad civil, el que causa un daño a otro está obligado a repararlo, éste daño puede ser originado por la violación del deber genérico de toda persona de no dañar a otra, o en el contexto de una relación de consumo de transporte de personas por vía aérea, por el incumplimiento de un contrato.

En la figura de la responsabilidad civil, se entiende como daño³¹ cualquier menoscabo o deterioro del bien patrimonial o personal, en el primer caso estamos en presencia de los daños patrimoniales y en el segundo ante el daño moral.

Los daños materiales y morales serán indemnizables cuando sean ciertos y no hipotéticos o eventuales, incorporando como daños a los futuros, siempre que puedan identificarse con las características antes mencionadas.

Al respecto del daño moral, llama la atención que en la normativa convencional que regula la responsabilidad del transportista aéreo, se excluya la

³¹ Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma publicada el día 24 de diciembre de 2013.

reparación del daño moral, pues al tenor del artículo 17 del Convenio de Varsovia y artículo 17.1 del Convenio de Montreal, señalan la responsabilidad por muerte o lesión corporal sufrida por el pasajero, situación que se aborda en el capítulo cuarto del presente estudio.

V. METODOLOGÍA

Para la presente investigación se aplicarán los siguientes métodos contemporáneos de investigación.

El capítulo segundo denominado *“Teoría del contrato de transporte aéreo de pasajeros”* se utilizará el método de doctrina analítica, a fin de analizar la naturaleza civil o mercantil de este tipo de contrato, características y elementos que la integran, y si las obligaciones que surgen de este contrato son de medios o de resultado.

El capítulo tercero titulado *“Los derechos de la persona en el transporte aéreo de pasajeros: caso España y México”* se empleará el método de doctrina analítica y el método de derecho comparado en virtud que será provechoso para lograr examinar la valoración de la protección de la persona en el transporte aéreo de pasajeros, a fin de identificar los marcos jurídicos que ofrezcan una mayor protección.

El capítulo cuarto denominado *“La responsabilidad civil en el transporte aéreo de personas”* se utilizará el método contemporáneo de doctrina analítica y estudio de caso, para efectos de analizar en el marco de la contextualización de la responsabilidad civil y el daño moral en los tratados de derecho internacional y en la normativa doméstica.

CAPÍTULO SEGUNDO. TEORÍA DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

I. CONCEPTO, FUENTES Y CARACTERÍSTICAS

1. *Concepto del contrato de transporte aéreo de pasajeros*

El contrato de transporte aéreo de personas cabe definirlo cómo la relación jurídica existente mediante el cual una empresa de transporte aéreo se obliga a trasladar a una persona y su equipaje por vía aérea, mediante el pago de una prestación económica. Al respecto señala Tapia Salinas que:

“El contrato de transporte aéreo no es un concepto unitario en el que pueden establecerse una serie de principios válidos para las distintas formas de su contenido. Por lo tanto, teniendo en cuenta aquellos elementos inherentes al contrato de transporte aéreo que permiten una regulación común, el contrato de transporte aéreo es aquel mediante el cual una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el traslado de un lugar a otro en una aeronave y por vía aérea, de una determinada persona o cosa con arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas partes”.³²

En la idea que antecede es necesario destacar que, debido al variado catálogo de servicio de transporte aéreo existente, se ha delimitado a conceptualizar lo relativo al traslado de personas, la cual compartimos debido a que el objeto del presente estudio se enfoca en los aspectos privados del servicio de transporte aéreo desde la perspectiva del derecho civil.

Otra idea sobre el contrato de transporte de pasajeros es la que comparte la profesora española Ferrer Tapia:

“Poniendo en relación los elementos esenciales del contrato con las obligaciones principales que asumen las partes que intervienen en este contrato de transporte aéreo, se puede definir casi descriptivamente el

³² Tapia Salinas, Luis, op. cit., p. 413.

contrato como el acuerdo de voluntades celebrado entre un transportista y un pasajero en virtud del cual las partes asumen las siguientes obligaciones principales: el transportista, la de trasladar al pasajero y a su equipaje en las condiciones pactadas por vía aérea y en una aeronave; el pasajero la de pagar el precio del traslado.”³³

En un contrato de transporte aéreo imperan una diversidad de elementos importantes, los cuales son: 1) los sujetos (aerolínea y pasajero) entre quienes existe una voluntad concurrente de la aerolínea por prestar un servicio al pasajero; 2) el precio, entiéndase como la contraprestación pecuniaria; 3) objeto, el cual consiste en el traslado del pasajero de un lugar a otro.

Al respecto es menester analizar cómo concibe por su parte el doctor Jesús de Paz Martín el contrato de transporte aéreo de personas:

“El contrato de transporte aéreo de personas puede definirse genéricamente como aquel contrato mediante el cual un operador aéreo erigido en transportista se obliga a trasladar a una persona (el pasajero) y su equipaje, mediante una aeronave y a través del medio aéreo, desde un aeropuerto considerado como lugar de partida a otro aeropuerto erigido como lugar de destino”.³⁴

Como puede observarse, el concepto del doctor Paz Martín se circunscribe a las pautas manifestadas por el Convenio de Varsovia aplicables al transporte aéreo, pues señala el académico, las características esenciales: el operador aéreo como sujeto que ofrece el servicio, aeronave como tipo de transporte, medio aéreo y el traslado de personas desde un aeropuerto a otro, como objeto del servicio. Sin embargo, el concepto de Paz Martín no estima en obviar elementos esenciales en beneficio del usuario del servicio.

La profesora española Guerrero Lebrón, investigadora cuyos estudios versan respecto al tópico que nos ocupa, señala que un contrato de transporte aéreo es:

³³ Ferrer Tapia, Belén, *op. cit.*, p. 27.

³⁴ De Paz Martín, Jesús, *op. cit.*, p. 285.

“Aquél en virtud del cual el transportista se compromete a trasladar al pasajero de un lugar a otro, en el tiempo convenido, velando por que aquél llegue sano y salvo, así como a prestarle otros servicios que de una forma u otra vienen relacionados con el transporte mismo”.³⁵

A comparación del concepto de Paz Martín, la académica Guerrero Lebrón presenta la inclusión activa de la obligación del transportista aéreo por brindar un transporte de pasajeros en el marco de la seguridad y la asistencia de servicios especiales, que como analizaremos más adelante en el análisis de la última reforma a la Ley de Aviación Civil de 2017, es susceptible de presentarse en adultos mayores, personas discapacitadas y menores de edad.

Dirigiendo la mirada a la legislación mexicana, se observa que el Código Civil Federal manifiesta en su artículo 2646 la regulación de la citada figura, manejándolo como contrato de porteador de transporte en materia civil, el cual concibe de la siguiente manera:

“Artículo 2646.- El contrato por el cual alguno se obliga a transportar, bajo su inmediata dirección o la de sus dependientes, por tierra, por agua o por el aire, a personas, animales, mercaderías o cualesquiera otros objetos.”³⁶

Hasta el momento la norma generaliza el contrato de transporte, dejando a libre interpretación de traslado de personas o mercancías por toda vía posible. Sin embargo, de una manera más concreta, el capítulo XI, sección primera titulada “de los contratos de transporte aéreo”, presente en la Ley General de Aviación Civil, concibe el contrato que nos ocupa como se cita a continuación:

“Artículo 49.- El contrato de transporte de pasajeros es el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se

³⁵ Guerrero Lebrón, María Jesús, “Nuevas tendencias en la documentación del transporte aéreo de pasajeros: el billete electrónico”, *Revista de Contratación Electrónica*, España, núm. 38, mayo de 2003. pp. 3-25, <http://vlex.com/vid/transporte-aereo-pasajeros-billete-185729>

³⁶ Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma el 09 de marzo de 2018.

obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio.”³⁷

Por su parte, la ley de la materia en cita, señala que el contrato de transporte de pasajeros se perfecciona desde el momento en que se efectúa la compra del boleto, puesto que se trata de un contrato de naturaleza consensual³⁸, el cual se perfecciona con el simple consentimiento, y desde que éste recae, surgen las obligaciones para las partes contratantes.

Respecto a las peculiaridades que del contrato de transporte aéreo que interesan, tales como la responsabilidad contractual del transportista, surge el Sistema de Varsovia el cual está conformado por el Protocolo de Montreal de 25 de septiembre de 1975³⁹, el Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929⁴⁰, el Protocolo de la Haya de 28 de septiembre de 1955⁴¹ y el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999⁴², con objeto de propiciar la reparación integral del daño causado mediante un sistema indemnizatorio equitativo de manera que se protejan los intereses de los pasajeros.

Finalmente, es necesario destacar que en términos del artículo 36 del reglamento de la Ley de Aviación Civil, es obligación de la compañía aérea expedir un contrato al pasajero de acuerdo al servicio que opere.

³⁷ Ley de Aviación Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995, última reforma 18 de junio de 2018.

³⁸ Cfr. Guerrero Lebrón, María Jesús, *La responsabilidad del transportista aéreo y la protección de los pasajeros*, Madrid, Marcial Pons, 2015, p. 300.

³⁹ Protocolo de Montreal de 25 de septiembre de 1975 (publicado en el Diario Oficial de la Federación 14 de agosto de 1984), Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4683203&fecha=14/08/1984&print=true

⁴⁰ Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, (publicado en el Diario Oficial de la Federación 20 de febrero de 1931), Disponible en: <https://aplicaciones.sre.gob.mx/tratados/ARCHIVOS/UNIFICACION-TRANSP.AEREO.pdf>

⁴¹ Protocolo de la Haya de 28 de septiembre de 1955 (publicado en el Diario Oficial de la Federación 14 de agosto de 1984), Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4683203&fecha=14/08/1984&print=true

⁴² Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de enero de 2001) Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=772407&fecha=08/01/2001

2. Clases de transporte aéreo

Resulta de importancia señalar la distinción entre transporte aéreo interno o nacional y transporte aéreo internacional, debido a que de ello depende la regulación jurídica aplicable. Un elemento fundamental que se utiliza como base para realizar esta distinción es el espacio territorial que se va a sobrevolar en virtud de la ruta fijada a partir del contrato de transporte aéreo.

A. Transporte aéreo nacional

El artículo 2 de la Ley de Aviación Civil vigente, en sus respectivas fracciones XV y XVI, denomina servicio de transporte aéreo regular aquel que está sujeto a itinerarios, frecuencias de vuelos y horarios, y por servicio de transporte aéreo nacional, aquel que se presta entre dos o más puntos dentro del territorio nacional. Más adelante en el artículo 19 de la ley en cita, se hace mención del servicio de transporte aéreo nacional regular.

El Profesor Tapia Salinas considera que el transporte aéreo nacional es “aquel que se realiza entre dos territorios sometidos al mismo Estado, se considera transporte externo aquel que tiene lugar y se desarrolla fuera de las fronteras de un determinado Estado, siendo suficiente a este respecto que se sobrevuele el territorio extranjero, aunque no se aterrice, o que se salga al espacio aéreo situado sobre el mar libre”⁴³.

B. Transporte aéreo internacional

El Convenio de Montreal en su artículo 1.2 señala lo siguiente: “para los fines del presente Convenio, la expresión transporte internacional significa todo transporte en que, conforme a lo estipulado por las partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, están situados, bien en el territorio de dos Estados Partes, bien en territorio de un solo Estado Parte si se ha previsto una escala en el territorio de cualquier otro Estado aunque éste no sea un Estado Parte”.

⁴³ Tapia Salinas, Luis, *Derecho aeronáutico*, Bosch, Barcelona, 1993, pp. 306-307. Y Tapia Salinas, Luis, *La regulación jurídica del transporte aéreo*, CSIC, Madrid, 1953, pp. 162-176.

Por su parte, el artículo 1.2 del Convenio de Varsovia señala como transporte internacional: “todo transporte en el cual, con arreglo a las estipulaciones de las Partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción de transporte o transbordo, estén situados ya en el territorio de dos Altas Partes Contratantes, ya en el territorio de una sola Alta Parte Contratante, con tal de que se prevea una escala intermedia, bien en el territorio sometido a la soberanía, jurisdicción, mandato o autoridad de cualquier otra Potencia, aunque no sea Contratante. El transporte con la susodicha escala entre territorios sometidos a la soberanía, jurisdicción, mandato o de la misma Alta Parte Contratante no se considerará como internacional en el sentido del presente Convenio”.

En atención a la normativa internacional, existe armonización con la doctrina, tal es así que Tapia Salinas considera para que el transporte aéreo adquiera la calificación de internacional es necesario “que no solamente la aeronave que lo realiza traspase las fronteras o las costas de un determinado país atravesando el territorio perteneciente a otro Estado, sino que éste o cualquier otro se encuentre incluido en el transporte. Es decir, que dos cuales quiera de los puntos de salida, llegadas o escalas previstas de la ruta estén situados en Estados diferentes”.⁴⁴

C. Transporte aéreo sucesivo

Un transporte aéreo sucesivo es aquél que deben efectuar varios transportistas uno después de otro⁴⁵. Son aquéllos que se realizan por distintos transportistas, unos a continuación de los otros, con objeto de cubrir un determinado itinerario, que no figura como tal en ninguno aisladamente⁴⁶.

⁴⁴ Tapia Salinas, Luis, *Derecho aeronáutico*, op. cit., pp. 306-307. Y Tapia Salinas, Luis, *La regulación jurídica del transporte aéreo*, CSIC, Madrid, 1953, pp. 162-176.

⁴⁵ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, op. cit., p. 41.

⁴⁶ Tapia Salinas, Luis, *Derecho aeronáutico*, op. cit., p. 309-310.

La problemática que surge en esta modalidad de transporte aéreo se circunscribe a determinar las obligaciones de cada transportista participante en un vuelo y su respectiva responsabilidad.

Al respecto Paz Martín señala que el transporte sucesivo es un transporte único, por lo que se puede reclamar en el lugar de destino, que coincide con el lugar de salida, con independencia de que el transporte incluya otros trayectos y participen en el mismo otras compañías aéreas⁴⁷.

Sin embargo, y de acuerdo con el artículo 36 del Convenio de Montreal, se prevé que el transporte sucesivo y realizado por varios transportistas estarán a lo dispuesto por el éste convenio, por lo tanto, será responsable el transportista que realiza la parte del viaje en la que se produce el daño al pasajero, a excepción que de manera expresa, la carga de la responsabilidad sea asumida por el primer transportista durante todo el curso del vuelo⁴⁸.

D. Transporte aéreo combinado

Un viaje combinado consiste en la combinación de al menos dos elementos de las siguientes tres categorías: transporte, alojamiento, y otros servicios turísticos que

⁴⁷ De Paz Martín, Jesús, *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional. De Varsovia (1929) a Montreal (1999)*, op. cit., p. 420.

⁴⁸ Artículo 36. Transporte sucesivo.

1. En el caso del transporte que deban efectuar varios transportistas sucesivamente y que esté comprendido en la definición del párrafo 3° del artículo 1°, cada transportista que acepte pasajeros, equipaje o carga se someterá a las reglas establecidas en el presente convenio y será considerado como una de las partes del contrato de transporte en la medida en que el contrato se refiera a la parte del transporte efectuado bajo su supervisión.
2. En el caso de un transporte de esa naturaleza, el pasajero, o cualquier persona que tenga derecho a una indemnización por él, sólo podrá proceder contra el transportista que haya efectuado el transporte durante el cual se produjo el accidente o el retraso, salvo en el caso en que, por estipulación expresa, el primer transportista haya asumido la responsabilidad por todo el viaje.
3. Si se trata de equipaje o carga, el pasajero o el expedidor tendrán derecho de acción contra el primer transportista, y el pasajero o el destinatario que tengan derecho a la entrega tendrán derecho de acción contra el último transportista, y uno y otro podrán, además, proceder contra el transportista que haya efectuado el transporte durante el cual se produjo la destrucción, pérdida, avería o retraso. Dichos transportistas serán solidariamente responsables ante el pasajero o ante el expedidor o el destinatario.

no sean meramente accesorios a los dos anteriores y que constituyan una parte significativa del viaje⁴⁹.

Esta modalidad de transporte se encuentra regulada en el capítulo IV del Convenio de Montreal:

Artículo 38. Transporte combinado.

1. En el caso de transporte combinado efectuado en parte por aire y en parte por cualquier otro medio de transporte, las disposiciones del presente Convenio se aplicarán únicamente al transporte aéreo, con sujeción al párrafo 4° del artículo 18, siempre que el transporte aéreo responda a las condiciones del artículo 1°.

2. Ninguna de las disposiciones del presente convenio impedirá a las partes, en el caso de transporte combinado, insertar en el documento de transporte aéreo condiciones relativas a otros medios de transporte, siempre que las disposiciones del presente convenio se respeten en lo que concierne al transporte aéreo.

De lo anterior se desprende que, puede haber en un viaje combinado un transporte por vía aérea y otro por vía terrestre o marítima, por ejemplo, sin embargo, la normativa del convenio será aplicable únicamente al segmento del transporte aéreo.

De acuerdo con el profesor Tapia Salinas, los transportes combinados “son aquellos cuya realización no tiene lugar exclusivamente por vía aérea, sino tan sólo en parte, efectuándose el resto a través de otro medio de transporte. Para que el transporte sea combinado, ha de constar así en el correspondiente contrato celebrado con alguno de los transportistas o estar incluido en el mismo título de transporte y presupone un acuerdo entre los distintos transportistas que intervienen”⁵⁰.

⁴⁹ Pazos Castro, Ricardo, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, Bosch – Wolters Kluwer, Madrid, 2018. p. 111.

⁵⁰ Tapia Salinas, Luis, *Derecho aeronáutico*, op. cit., pp. 310.

Por tanto y en función de lo anterior, no puede considerarse como transporte combinado aquél en el que se contrata el transporte aéreo y además los respectivos traslados de alojamiento (hotel) – aeropuerto y viceversa, ya que estas se consideran accesorios o complementos del transporte aéreo. Pues como señala Ferrer Tapia, es necesaria la concurrencia de por lo menos tres elementos: transporte, alojamiento y otros servicios no accesorios del transporte ni del alojamiento, siempre que se vendan por un precio global y sobrepase las veinticuatro horas⁵¹.

3. Características del contrato de transporte aéreo de pasajeros

El contrato de transporte aéreo tiene dos vertientes, por un lado, es considerado un contrato privado y a la vez también como un contrato de servicio público, esto último debido a que el transporte de personas por vía aérea es un servicio público explotado a partir de concesiones y autorizaciones administrativas reguladas para tal efecto en la Ley de Aviación Civil⁵².

Las actividades del transporte aéreo de personas exige la intervención de los poderes públicos⁵³ en una diversidad de cuestiones, tales como las inversiones de capital, las grandes extensiones de terreno para la correcta ejecución de sus actividades y los riesgos que la actividad aérea conlleva, condiciones de seguridad y el régimen de concesionarios o permisionarios. Lo anterior hace necesario realizar un análisis respecto a la naturaleza del contrato de transporte aéreo, mismo que se presenta en líneas subsecuentes.

⁵¹ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, op. cit., p. 42.

⁵² Al respecto, véase: Capítulo III De las concesiones y de los permisos, y el Capítulo IV Del servicio de transporte aéreo, de la Ley de Aviación Civil vigente.

⁵³ Sobre este tema, el Poder Judicial de la Federación mediante tesis de jurisprudencia constitucional ha señalado la competencia del legislador federal para regular el transporte aéreo internacional por tratarse de un servicio prestado sobre una vía general de comunicación que constituye un territorio nacional. Al respecto, véase: Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.6/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

A. De la naturaleza del contrato

Para iniciar este apartado, es menester analizar si la naturaleza del contrato de transporte de personas en el marco jurídico mexicano es de naturaleza civil o mercantil.

En primera instancia, el artículo 2646 del Código Civil Federal ofrece lo que ha de entenderse por un contrato de transporte, ya sea de personas, animales o mercaderías, ya sea por tierra, agua o aire, a la vez que realiza el señalamiento de regirse por la regulación prevista del artículo 2646 al 2665 en el Capítulo IV: De los Porteadores y Alquiladores, del Título Décimo: Del Contrato de Prestación de Servicios del Código Civil Federal, en caso que el contrato no constituya un contrato mercantil.

Por lo anterior, es necesario remitirnos a la legislación mercantil para indagar si el contrato de transporte aéreo de personas se encuentra previsto en el Código de comercio como un contrato mercantil, al respecto, se obtiene que en el artículo 75 del Código de Comercio no existe ninguna referencia especial relativa al transporte de personas por vía aérea como un acto de comercio, únicamente en su fracción VIII hace mención respecto de las empresas de transporte de personas o cosas, por tierra o agua, y las empresas de turismo, pero no por espacio aéreo.

Más adelante, en el Título Décimo: De los transportes por vías terrestres o fluviales del Código de Comercio, se encuentra un capítulo relativo al Contrato mercantil de transporte terrestre, del artículo 576 al artículo 604. En el capítulo en cita, el artículo 576 señala que el contrato de transportes por vías terrestres o fluviales de todo género se reputará mercantil:

I. Cuando tenga por objeto mercaderías o cualesquiera efectos del comercio. En atención a esta característica, se puede afirmar que el transporte será mercantil únicamente si se trata del transporte de cargas o mercancías, excluyendo de esta manera el traslado de personas y su equipaje.

II. Cuando siendo cualquiera su objeto, sea comerciante el porteador o se dedique habitualmente a verificar transportes para el público. Al respecto, el

transportista es un comerciante, puesto que son concesionarios de transporte aéreo de personas y su equipaje, constituidos como sociedad mercantil en términos de la Norma Oficial Mexicana NOM-040-SCT3-2001⁵⁴, en este caso el contrato de transporte se catalogaría como mercantil.

Como se observa, no se encuentra previsto en el Código de Comercio lo relativo al contrato de transporte aéreo de personas, y aunque estos preceptos ubicados en el Código de Comercio fueran susceptibles de ser aplicados por analogía de la norma, resultaría complejo, puesto que cada modalidad de transporte presenta en su naturaleza una diversidad de peculiaridades que dificultarían la aplicación de estos artículos por analogía.

Desde el punto de vista del Derecho de Consumo, con frecuencia, un consumidor realiza relaciones comerciales con personas que tienen como actividad principal el comercio⁵⁵, llámese empresario o comerciante, aun así, no todas las cuestiones que surgen de la actividad comercial con un consumidor son mercantiles, pues en caso de incumplimientos, productos o servicios defectuosos, la reclamación y responsabilidad está regulada por el Derecho Civil y el Derecho de Consumo.

Por lo tanto, cuando una de las partes en una relación jurídica sea un usuario o un consumidor, éste se encontrará bajo la protección de las normas reguladoras del Derecho de Consumo⁵⁶ sea mediante las acciones colectivas y

⁵⁴ La Norma Oficial Mexicana se pronuncia al respecto y concibe al transportista como Concesionario de transporte aéreo de la siguiente manera: "2.7- Concesionario de transporte aéreo: Sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría". Al respecto, véase: Norma Oficial Mexicana NOM-040-SCT3-2001, Que establece el contenido del Manual de Despacho para Empresas de Transporte Aéreo de Servicio al Público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho o despacho y control de vuelos, Diario Oficial de la Federación, Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/nom-040-sct3-2001.pdf>

⁵⁵ Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, última reforma el 12 de abril de 2019.

⁵⁶ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, *op. cit.*, p. 29.

por consiguiente, el Derecho Civil sea mediante la reparación del daño material o en su caso el daño moral y de manera específica por la Ley de Aviación Civil.

Respecto a la naturaleza civil del transporte en torno a las reclamaciones de los consumidores, Banacloche Palao señala que: “al no especificarse el carácter del transporte, englobaría tanto el derivado del ejercicio de la actividad empresarial como el particular y, por ende de naturaleza civil incluyendo las reclamaciones de los consumidores en materia de contrato de transporte”⁵⁷.

De lo anterior, se concluye que el pasajero es un usuario de un servicio de transporte aéreo de personas, de conformidad con la definición de la fracción VIII Bis de la Ley de Aviación Civil. Por ello, las normas del Derecho de Consumo contenidas de manera general en la Ley Federal de Protección al Consumidor y de manera específica en la Ley de Aviación Civil le son aplicables, además de estas normas especiales de transporte aéreo de personas, le son aplicables las normas del Derecho de daños que se encuentran en el Código Civil y en la Ley de Aviación Civil. Que regula la responsabilidad del transportista aéreo por daños que afecten al pasajero por motivo de incumplimiento de contrato. Quedando así, reservada la legislación mercantil en materia de transporte aéreo a aquellas situaciones relativas al transporte de cargas y mercancías.

Por lo anterior expuesto, se procede a analizar la naturaleza del contrato de transporte aéreo de personas desde la óptica del derecho civil.

De acuerdo con el Código Civil Federal, los contratos son aquellos que crean o transfieren obligaciones y derechos⁵⁸. En el caso del contrato de transporte aéreo de personas, se trata de un contrato bilateral⁵⁹, debido a que el transportista y el pasajero se obligan recíprocamente, el primero a transportar al segundo y a su equipaje de un lugar a otro en atención a asignarle una plaza al

⁵⁷ Banacloche Palao, J., *Los Juzgados de lo mercantil: régimen jurídico y problemas procesales que plantea su actual regulación*, Thomson Civitas, Navarra, 2005, p. 141.

⁵⁸ Artículo 1793 del Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma el 09 de marzo de 2018.

⁵⁹ Artículo 1836 del Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma el 09 de marzo de 2018.

pasajero en un vuelo que realizará en tiempo, forma y escalas previstas en su caso, lo anterior a partir del pago del precio de un billete de vuelo.

Se trata de un contrato oneroso⁶⁰, pues en el contrato se estipulan provechos y gravámenes recíprocos, en este caso haciendo referencia al precio o tarifa que el transportista señala a cambio de trasladar a la persona de un lugar a otro por vía aérea.

Al respecto, la Ley de Aviación Civil señala en su artículo 42, que el transportista podrá fijar libremente las tarifas por los servicios que presten, en términos que permitan la prestación de los servicios en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad y permanencia. Describiendo en las tarifas de manera clara y explícitamente las restricciones a que estén sujetas. Estas tarifas serán aprobadas y registradas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para su puesta en vigor y a disposición de los usuarios. Es obligación del transportista informar al pasajero sobre las tarifas en el momento de efectuarse la celebración del contrato.⁶¹

Por tanto, en función de lo anterior, se obtiene que se trata de un contrato conmutativo⁶², en virtud que las prestaciones que se deben las partes son ciertas, en cuanto a su existencia y cuantía, desde que se celebra el contrato, ya sea desde medios electrónicos vía internet o desde una agencia de viajes, de tal suerte que ellas pueden apreciar inmediatamente el beneficio o la pérdida que les cause.

Respecto a la característica formal o consensual del Contrato de transporte aéreo de personas, existe polémica entre el Derecho mexicano y el Derecho español.

⁶⁰ Artículo 1837 Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma el 09 de marzo de 2018.

⁶¹ Artículo 42 Bis de la Ley de Aviación Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995, última reforma 18 de junio de 2018.

⁶² Artículo 1838 Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma el 09 de marzo de 2018.

En el derecho español se considera que se trata de un contrato consensual, al señalar que el contrato se perfecciona con el mero consentimiento de las partes de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1258 del Código Civil español que señala: “Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”.

En consecuencia, no se precisa ninguna forma especial para consentir, y supone que la entrega del billete no convierte al contrato en solemne o formal, sino que se trata de un elemento *ad probationem* que nada tiene que ver con la validez del contrato⁶³. Señala Tapia Salinas que la adquisición de un billete utilizando medios informáticos o telemáticos confirma esta situación⁶⁴.

De acuerdo con Nieto Menor y Fernández Poza, el contrato de transporte aéreo se perfecciona en el momento de efectuar la correspondiente reserva, documentándose posteriormente con la emisión del billete⁶⁵.

Se entiende entonces que en relación con el transporte de personas y de su equipaje de mano, la legislación española afirma que se trata de un contrato consensual, pero en relación con el traslado del equipaje facturado, la naturaleza del contrato de transporte no es consensual, pues para que exista la obligación de transportar y la responsabilidad del transportista por los posibles daños que puedan ocasionarse al equipaje facturado en el transcurso de la ejecución de la actividad aérea, es necesaria la entrega.

Es en el momento en el que el pasajero hace la entrega del equipaje facturado a la compañía aérea para su traslado, cuando surge la obligación del transportista para trasladar y custodiar el mismo.⁶⁶

⁶³ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, *op. cit.*, p. 44.

⁶⁴ Tapia Salinas, Luis, *La regulación jurídica del transporte aéreo*, *op. cit.*, pp. 277 y 278.

⁶⁵ Nieto Menor, M., y Fernández Poza, P., *Reserva, adquisición de billetes y embarque, conoce tus derechos. Los derechos de los usuarios del transporte aéreo*, *op. cit.*, p. 48

Por otra parte, en el marco jurídico mexicano se entiende que se trata de un contrato formal y no consensual, pues del análisis al artículo 49 párrafo segundo, de la Ley de Aviación Civil, señala que el contrato de transporte aéreo deberá constar en un billete de pasaje, el cual podrá ser emitido a través de medios físicos o electrónicos. De lo anterior se obtiene que la naturaleza de este contrato de transporte aéreo de personas es de naturaleza formal, pues de acuerdo con el artículo 1833 del Código Civil Federal señala que cuando la ley exija determinada forma para un contrato, mientras que éste no revista esa forma no será válido, de igual forma, el artículo 1912 del Código Civil para el Estado de Tabasco señala que se llaman formales los contratos que, perfeccionándose por el mero consentimiento de las partes, deben demostrarse mediante prueba documental, sea pública o privada, según determine la ley. En este caso se trata de una documental privada, pues su creación no se encuentra encomendada a un funcionario público dotado de fe pública, sino al transportista.

Posteriormente, señala el artículo 49 de la Ley de Aviación Civil que el formato del billete se sujetará a lo especificado en la norma oficial mexicana correspondiente, lo que da a entender que, si el contrato de transporte aéreo de pasajeros se encuentra inserto en el billete, y para ello, la misma ley señala formalidades para éste, entonces se trata de un contrato de naturaleza formal.

Respecto a la norma que regula las formalidades del billete se trata de la NOM-EM-121-SCT3-2017, una Norma Oficial Mexicana de Emergencia dispuesta específicamente para cumplir con ciertas disposiciones relativas a los derechos de los usuarios de servicios de transporte aéreos en el país, teniendo como objetivo establecer el contenido y las especificaciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros, así como del talón de equipaje y los procedimientos para el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros⁶⁷. Sobre este tema se tratará en el punto correspondiente a los

⁶⁶ Al respecto, véase: Mapelli López, Enrique, *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Ministerio de Justicia, Secretaría General Técnica, Madrid, 1987, p. 40.

⁶⁷ Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-2017, que establece las disposiciones relativas al contrato de transporte aéreo, el talón de equipaje y el transporte de

documentos que acompañan al contrato de transporte aéreo de personas en el punto II de este capítulo.

Finalmente, se trata de un contrato de adhesión, puesto que su contenido se integra de cláusulas impuestas que en un principio y como regla general no son susceptibles de negociación.

Ricardo Pazos Castro Señala que la elaboración de las cláusulas ya elaboradas tienen por objeto cumplir con funciones que ya han sido evocadas en su momento anterior, y dichas funciones no podrían cumplirse si la mayor parte de los acuerdos fuesen negociados individualmente o se debatiese el contenido de un número importante de sus cláusulas⁶⁸.

Los contratos de transporte aéreo de pasajeros son contratos de adhesión que no dejan al cliente potencial más opción que “tomarlo o dejarlo”⁶⁹. Sin embargo, hay aspectos que son seleccionados por el pasajero, tales como la clase del vuelo, servicios accesorios, el horario y la fecha del viaje, aun así, todas estas opciones ya vienen dadas, de manera que el pasajero se adapta a ellas. Sobre la temática, en el punto IV de este capítulo se hará referencia a las cláusulas que integra un contrato de transporte aéreo de personas.

B. De los requisitos de existencia y validez

Para este apartado, es necesario atender lo previsto por el derecho común respecto a los elementos de validez y existencia de los contratos, es así que el Código Civil Federal en su artículo 1794 señala que para la existencia del contrato se requiere el consentimiento de las partes y que el objeto pueda ser materia de las obligaciones creadas por el contrato.

El consentimiento ha de entenderse como el acuerdo de dos o más voluntades para crear, transmitir, modificar o extinguir derechos y obligaciones,

animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2018.

⁶⁸ Pazos Castro, Ricardo, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, op. cit., p. 73.

⁶⁹ Rueda Valdivia, Ricardo, *La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*, Comares, Granada, 2002. p. 235.

debiendo exteriorizarse la manifestación de la voluntad de manera escrita, verbalmente o por medios electrónicos⁷⁰. Para el caso del contrato de transporte aéreo de pasajeros, este se perfecciona de manera expresa cuando las partes así lo manifiestan al momento de realizar la compra del billete ya sea a través de una agencia de viajes o a través de un medio electrónico, es decir, directamente desde la página web de la compañía aérea.

En el supuesto de contratación del servicio de transporte aéreo mediante una agencia de viajes, o el establecimiento físico o virtual de la compañía aérea, el consentimiento se puede perfeccionar entre presentes, siguiendo las reglas del artículo 1805 del Código Civil Federal, es decir, una manifestación de consentimiento de manera expresa e inmediata.

Por otro lado, en caso de contratar un servicio de transporte aéreo a través de otros medios como el correo electrónico, se estará otorgando el consentimiento entre ausentes.

Respecto al consentimiento en el contrato de transporte aéreo, la doctrina especializada da luz respecto a la forma en la cual éste puede otorgarse en los distintos supuestos de contratación. Tal es así que, para el caso del contrato celebrado a través del sistema tradicional, es decir, cuando el pasajero acude a las oficinas de la compañía aérea o a través de una agencia de viajes, el consentimiento es de manera verbal, lo mismo sucede para el caso de contratación a través de vía telefónica.

Para el caso de la contratación realizada vía internet, el consentimiento del pasajero se presta con el doble clic, esto es, cuando el pasajero ha cumplido con todas las indicaciones que se exigen y ha confirmado su voluntad de celebrar el contrato de transporte aéreo⁷¹.

⁷⁰ Artículo 1803 del Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma el 09 de marzo de 2018.

⁷¹ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, Dykinson, 2013, p.112.

Para que el contrato pueda existir, es necesario que el objeto del contrato pueda ser objeto del mismo, es por ello que en relación con el artículo 1825 del Código Civil Federal, el objeto del contrato deberá existir en la naturaleza, ser determinado o determinable en cuanto a su especie y estar en el comercio.

El traslado del pasajero y su equipaje de un punto geográfico a otro, representa el principal derecho del pasajero y la principal obligación objeto del contrato que adquiere el transportista. Al respecto se habla del transporte aéreo como de la prestación de un servicio, pero el contrato en realidad, se acerca más al de obra, en la medida en que el transportista se obliga a un resultado⁷² es decir, realizar el traslado efectivo del pasajero y su equipaje, garantizando siempre en todo momento su llegada al destino final⁷³.

II. ELEMENTOS DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

1. Sujetos

A. El transportista aéreo

A manera de realizar una aproximación al concepto de transportista, la Real Academia de la Lengua Española define porteador como “aquel que portea o tiene por oficio portear”, y por transportista aquel “que se dedica a transportar”.

En el marco jurídico internacional, haciendo especial referencia al Convenio de Varsovia y de Montreal, definen al porteador o transportista aéreo como el sujeto responsable en los supuestos de incumplimiento, lo anterior sin ofrecer una definición de éstos sujetos.

El sistema jurídico mexicano la Norma Oficial Mexicana (NOM) se encarga de conceptualizar de manera especializada lo que ha de entenderse por transportista aéreo, pues ni el Código Civil Federal y la Ley de Aviación Civil y su reglamento lo contemplan, al respecto, la NOM concibe al transportista como

⁷² Pazos Castro, Ricardo, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, Bosch – Wolters Kluwer, *op. cit.*, p. 41.

⁷³ Mapelli López, Enrique, “Regulación del retraso en el transporte aéreo de viajeros según la legislación internacional y de la Unión Europea”, *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, núm. XXXVII, 2004, pp. 333-334.

concesionario de transporte aéreo y sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría⁷⁴.

Respecto a las aportaciones de la doctrina especializada, Tapia Salinas considera al transportista como: “toda persona física o jurídica que en concepto de propietario, explotador o fletador de una aeronave realiza o está en disposición de realizar con ella, un transporte aéreo de personas o cosas remuneradas o gratuitamente”⁷⁵.

Mapelli señala que porteador es “aquella persona física o jurídica que, contando con la adecuada organización, se compromete a trasladar por sí misma a una persona o cosa desde un lugar a otro, con arreglo a las condiciones estipuladas”⁷⁶.

B. El adquirente del boleto

La referencia al adquirente del boleto o del billete se centra en la contratación del servicio de transporte aéreo por persona distinta del pasajero, la cual supone una relación jurídica distinta de cuando la persona que contrata con la compañía aérea es la misma que realiza el traslado.

En la actualidad es una práctica habitual que la persona que realiza el vuelo sea distinta de aquella que ha contratado con la compañía aérea. Como el caso de personas que reservan múltiples boletos para él y sus acompañantes o la persona que reserva para otra persona.

⁷⁴ Norma Oficial Mexicana NOM-040-SCT3-2001, Que establece el contenido del Manual de Despacho para Empresas de Transporte Aéreo de Servicio al Público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho o despacho y control de vuelos, Diario Oficial de la Federación, Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/nom-040-sct3-2001.pdf>

⁷⁵ Tapia Salinas, Luis, *Derecho aeronáutico*, op. cit., p. 419.

⁷⁶ Mapelli López, Enrique, *Régimen jurídico del transporte aéreo*, op. cit., p. 88.

Sin embargo, es importante analizar esta distinción para efectos de determinar en este caso quienes son las personas legitimadas activamente para exigir responsabilidad civil al transportista por los daños ocasionados a partir de supuestos del defectuoso incumplimiento del contrato.

Una cuestión interesante sería en caso de menores de edad y de incapaces, pues se trata de personas con capacidad de obrar limitada que realizan el traslado a la vez que son titulares del boleto de transporte, generalmente quienes contratan en su nombre son quienes ostentan su representación legal, sea padres, tutores o curadores, y serán estos quienes tengan legitimación activa para exigir la responsabilidad civil al transportista aéreo.

C. El pasajero

El pasajero es una de las partes que interviene en la celebración de un contrato de transporte aéreo.

A pesar que desde el plano convencional el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal no ofrecen una definición respecto a lo que ha de entenderse por pasajero, en el marco jurídico mexicano se puede encontrar la definición de pasajero en la fracción VIII Bis del artículo 2 de la Ley de Aviación Civil y en el punto 3.16 de la NOM-040-SCT3-2001⁷⁷, es así que, en ambos documentos normativos existe una armonización al señalar que un pasajero es la persona que se traslada a través del servicio de transporte aéreo. Tendrá esta calidad, desde el momento en que se realiza el contrato con el concesionario o permisionario, hasta que se cumpla el objeto del mismo.

Desde un punto de vista teórico o doctrinal, se entiende que el pasajero es la persona que aparece identificada en el título de transporte y que viaja en virtud de un contrato de pasaje, mientras que es un viajero cualquier persona que se traslade de manera efectiva, como por ejemplo la tripulación del vuelo e incluso la

⁷⁷ Norma Oficial Mexicana NOM-040-SCT3-2001, Que establece el contenido del Manual de Despacho para Empresas de Transporte Aéreo de Servicio al Público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho o despacho y control de vuelos, Diario Oficial de la Federación, Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/nom-040-sct3-2001.pdf>

persona que viaje sin un título de transporte válido⁷⁸. En caso de viajeros sin título de pasajero o usuario, no le serán aplicables las normas previstas por el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal.

Coincidiendo la identidad del adquirente del boleto y del pasajero, éste último disfrutará de la protección especial que para tal efecto dispensan las normas que regulan las relaciones entre compañías aéreas y consumidores, y los derechos reconocidos a los pasajeros en las normas específicas relativas al transporte aéreo de personas⁷⁹.

Una situación que requiere una dispensa de protección especial es acerca de los pasajeros con movilidad reducida, esto es, aquellos pasajeros que merecen una regulación específica en razón de peculiaridades que consisten básicamente en su edad y condiciones físicas o psíquicas.

Ferrer Tapia y Nieto Menor señalan con carácter general a estas personas como “pasajeros con capacidades especiales” el cual puede llegar a ser un elenco de personas bastante amplio; sin embargo, entre las más habituales se encuentran:

- Mujeres en estado de gestación
- Menores que viajan solos
- Pasajeros afectados por una minusválida

Las compañías aéreas tienen conocimiento de estas situaciones, por ello, el pasajero debe asegurarse de hacerle del conocimiento de la situación especial antes de realizar el viaje para efectos de satisfacerlas. La regulación convencional internacional y la regulación doméstica, especialmente a partir de la reforma a la Ley de Aviación Civil en el año 2017, regula una serie de medidas de protección a esta clase de pasajeros con capacidades especiales, lo que garantiza un servicio de calidad y una protección en caso de daños al pasajero por incumplimiento de las condiciones del contrato, lo que se estudiará de manera más amplia en el

⁷⁸ Pazos Castro, Ricardo, *op. cit.*, p. 30.

⁷⁹ *Ibidem*.

capítulo relativo a los derechos de los pasajeros que para tal efecto se encuentra en el presente estudio.

Es interesante señalar que el pasajero es un usuario del servicio de transporte aéreo, que a la vez adquiere la condición de desplazado, esto quiere decir, que el pasajero al encontrarse en un área geográfica distinta de su residencia habitual, esto le genera una diversidad de complicaciones: un idioma diferente, desconocimiento de las leyes que rigen los lugares de destino, situaciones de seguridad ciudadana e incluso diferencias de cultura del lugar en el que se encuentre. Razones que lo posicionan en una situación débil, por lo que debe ser dispensado de una protección extra por su calidad de desplazado y de turista.

2. Objeto del contrato

El objeto de un contrato de transporte aéreo de pasajeros se delimita a transportar a una persona y su equipaje en la fecha, hora y lugar señalados, mediante una aeronave desde un punto de partida a un punto de destino, de manera eficiente y segura en el marco de las condiciones estipuladas en las cláusulas del contrato de transporte aéreo y mediante el pago de una prestación económica.

Las condiciones estipuladas en las cláusulas del contrato de transporte aéreo van orientadas a las rutas, los horarios, escalas, formas de pago, el tipo de clase (primera, turista o económica), la comodidad, la seguridad, el transporte de equipaje y la susceptibilidad del reembolso del importe del billete.

3. Documentos que acompañan al contrato de transporte aéreo

A. El billete o boleto

La doctrina especializada en transporte aéreo, se ocupa de delimitar el concepto y hace referencia al billete. Para Guerrero Lebrón, “el billete de pasaje es un documento que, según se deduce de lo dispuesto en la normativa nacional e internacional, al probar la celebración del contrato, permite al pasajero acreditarse

como el titular del derecho a la prestación de una forma sencilla, y facilita a la compañía aérea la comprobación de la legitimación de aquel”⁸⁰.

Tapia Salinas considera el billete como “el documento expedido por el transportista en cumplimiento de un contrato y que habilita al pasajero para utilizar un transporte aéreo entre dos lugares y con las condiciones en él expresados”⁸¹.

Para Nieto Menor y Fernández Poza, “el billete es un documento personal que, por lo tanto, sólo puede ser utilizado por su titular, el cual deberá acreditarse debidamente en el momento de la facturación a través del correspondiente documento de acreditación personal”⁸².

En el marco jurídico mexicano, la fracción IV Bis del artículo 2 de la Ley de Aviación Civil y el punto número 3.8 de la NOM-040-SCT3-2001, hacen referencia al boleto como aquel documento que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario del servicio público de transporte aéreo y el pasajero, para efectuar el servicio de transporte.

Al respecto, la Norma Oficial Mexicana en cita, señala en su punto número 4.2 los datos que deberá contener el boleto de transporte aéreo, los cuales se presentan a continuación:

- Nombre completo del pasajero;
- Lugar, fecha de emisión, período de validez y número de boleto;
- Los puntos de partida y de destino;
- Indicaciones de horarios, fechas y número de vuelo, excepto cuando el boleto sea abierto.
- Nombre o código y dirección del (los) concesionario (concesionarios) o permisionario (permisionarios) que intervienen en el transporte del pasajero;

⁸⁰ Guerrero Lebrón, María Jesús, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2005, p. 319.

⁸¹ Tapia Salinas, Luis, *La regulación jurídica del transporte aéreo*, op. cit., p. 302.

⁸² Nieto Menor, M., y Fernández Poza, P., *Reserva, adquisición de billetes y embarque, conoce tus derechos. Los derechos de los usuarios del transporte aéreo*, op. cit., pp. 11 – 20.

- La tarifa aplicada en la ruta o en el tramo de una ruta que sea autorizado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y en su caso, el desglose de la totalidad de los cargos que no estén comprendidos en la misma.
- Limitaciones de peso y cantidad de equipaje.
- Una lista de mercancías peligrosas que no pueden ser transportadas por vía aérea, mismas que deberán estar apegadas a la normatividad que regule dichos aspectos. Listado que puede ser anexo al boleto;
- Las condiciones del servicio;
- Las responsabilidades del concesionario o permisionario;
- Los derechos del pasajero o usuario del servicio;
- Si los puntos de partida y destino de un vuelo determinado se encuentran en territorio mexicano y si se han previsto una o más escalas en territorio de otro Estado, se debe indicar por lo menos una de esas escalas;
- Un aviso indicando que, si los pasajeros realizan un viaje cuyo punto final de destino o una escala, se encuentra en un país diferente de México, el transporte será regulado además de la presente Norma Oficial Mexicana, así como a lo que, en su caso, establezcan los Tratados, los cuales regirán la responsabilidad del concesionario y/o permisionario por muerte o lesiones y por destrucción, pérdida o avería del equipaje, por retraso y por la emisión del billete de pasaje o boleto individual;
- La indicación clara del tiempo de llegada anticipada al aeropuerto y del cierre del vuelo, en el caso de aerolíneas;
- Deberá contener la hora de salida del vuelo.

Respecto al momento en que la compañía aérea está obligada a entregar el billete o boleto al pasajero varía respecto a la contratación vía sistema tradicional o por el sistema a distancia, en la práctica se presenta de la siguiente manera:

El contrato celebrado a través del sistema tradicional. Se expide el billete una vez expresado de manera verbal el consentimiento de ambas partes, y realizado el pago correspondiente.

El contrato celebrado a través del teléfono. El billete se remite a la dirección de correo electrónico del pasajero, previa verificación del pago realizado por el pasajero.

El contrato celebrado a través de internet. En ocasiones, el sitio web de venta de servicio de transporte aéreo de personas, solicita crear una cuenta de usuario para efectos de estar en condiciones de realizar una compra mediante este medio. Después de cumplir con las exigencias impuestas además de ser verificado el pago por la aerolínea, la compañía aérea hace el envío al correo electrónico del pasajero el documento que contiene el billete electrónico.

B. La tarjeta de embarque

El artículo 29 del Convenio de Chicago⁸³ hace referencia a los documentos que deben llevar las aeronaves que realicen un vuelo internacional, haciendo referencia en el mismo a un listado de los nombres de los pasajeros a bordo y sus lugares de destino. Para tal efecto, las compañías aéreas obligan a los pasajeros a realizar un trámite de registro denominado *check in*, mediante el cual se les hace entrega de la tarjeta de embarque.

La tarjeta de embarque es un documento que la compañía aérea emite en un momento posterior a la celebración del contrato, es decir en su fase de ejecución⁸⁴. La tarjeta de embarque debe contener una información más específica que la del Billete de transporte, por ejemplo:

- Lo referente al nombre del pasajero;
- Número de vuelo;
- Compañía aérea;
- La hora del vuelo;

⁸³ Convenio sobre aviación civil internacional firmado en Chicago el 7 de diciembre de 1944.

⁸⁴ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, op. cit., p.99.

- La puerta de embarque designada;
- La clase en la que viaja; y,
- El asiento pre designado.

La tarjeta de embarque cumple con dos finalidades, por parte de la compañía aérea del transportista, permite obtener y conocer mediante un listado, quiénes son los pasajeros que han realizado el *check in*, es decir, aquellos que van a realizar el vuelo, y por parte del pasajero, funciona para acreditar que efectivamente se ha efectuado el vuelo.

C. El talón de identificación de equipaje

El talón de equipaje se obtiene cuando el pasajero acude a los mostradores de facturación de la aerolínea del transportista para hacerle entrega de su equipaje para su respectivo traslado, en términos de las condiciones del contrato de transporte, en consecuencia, la aerolínea emite un documento denominado talón de equipaje, el cual es un documento que como se puede observar, se emite posteriormente a la celebración del contrato.

La doctrina especializada ha señalado que el talón de equipaje es el documento que acredita la entrega del equipaje al transportista y que servirá al pasajero para que éste le sea devuelto. Este documento consiste en una etiqueta que se adhiere al billete o tarjeta de embarque. Por tal motivo es considerado un complemento del billete⁸⁵.

El artículo 3.3 del Convenio de Montreal obliga al transportista a entregar al pasajero un talón de identificación de equipaje por cada maleta facturada. Por su parte, el artículo 4 del Convenio de Varsovia señala las reglas que regulan el contenido del talón en caso que este documento se expida de manera independiente al billete de vuelo. El contenido del talón que señala el Convenio de Varsovia es el siguiente:

- Lugar y fecha de la emisión;

⁸⁵ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, op. cit., p.99.

- Puntos de partida y destino;
- Nombre y dirección del o de los transportadores;
- Número del billete de pasaje;
- Indicación de que la entrega del equipaje se hace al portador del talón;
- Número y peso de los bultos;
- Total del valor declarado (Conforme al artículo 22, inciso 2);
- Indicación de que el transporte estará sujeto al régimen de la responsabilidad estipulada por la presente Convención.

En el marco jurídico mexicano, se conoce como talón de identificación de equipaje al documento expedido por el concesionario o permisionario para relacionar una pieza de equipaje con el pasajero que lo ha documentado, y que consta de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere a la pieza.

Por lo anterior, y en términos del punto número 5 de la NOM-040-SCT3-2001 relativo a las disposiciones relativas al talón de equipaje, los requisitos mínimos que deberán tener para el caso de transporte son los siguientes:

- El código de barras y formato numérico que identifica al operador y tipo de etiqueta;
- Código IATA del aeropuerto de origen;
- Código IATA del aeropuerto de destino;
- Código del operador y número de vuelo; y,
- Nombre del pasajero identificado con el equipaje (apellidos y primer nombre).

Una de las situaciones que llaman la atención, es la manera despersonalizada y la falta de control de entrega del equipaje facturado que realiza la compañía aérea al llegar al punto de destino, pues en la práctica lo que se realiza es depositar las maletas en las cintas transportadoras para tal efecto, a fin que el pasajero acuda recoger su maleta.

Lo anterior hace del talón de equipaje un documento útil en caso que se produzca una irregularidad en la entrega del equipaje tales como: algún desperfecto que haya sufrido el equipaje, o bien porque no ha llegado a la hora esperada o nunca ha llegado al lugar de destino, es decir, pérdida, avería o retraso del equipaje. En conclusión, es considerado un documento *ad probationem*.

III. DE LAS PRINCIPALES OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Los contratos de servicios en general, engendran obligaciones de hacer y estas pueden ser de medio o de resultado, en ellos, el objeto de la prestación es el elemento que permitirá precisar con determinación la naturaleza de la obligación pactada.

En la doctrina del derecho italiano, y desde la perspectiva del derecho civil, para Rozo Sordini “las obligaciones de medios son aquellas en que el deudor se obliga a cumplir una actividad, prescindiendo de la realización de una determinada finalidad; por otro lado, las obligaciones de resultado son aquellas en las cuales el deudor se obliga a realizar una cierta finalidad prescindiendo de una específica actividad instrumental”⁸⁶.

Es así, que las obligaciones de hacer son de medio cuando a partir del objeto de la prestación, el proveedor del servicio, se obliga a realizar una conducta diligente, es decir, a ejercer debidamente la actividad que le corresponde conforme a las facultades de un oficio o profesión, aunque no se obliga a ofrecer un resultado.

Por otra parte, las obligaciones de hacer, serán de resultados, cuando el proveedor con motivo del objeto de la prestación, se obliga a satisfacer el objetivo de la prestación mediante un objetivo esperado, tal es el caso del transportista al trasladar de un sitio a otro al pasajero.

⁸⁶ Rozo Sordini, Paolo Emanuele, “Las obligaciones de medios y de resultado y la responsabilidad de los médicos y de los abogados en el derecho italiano”, *Revista Derecho Privado*, núm. 4, julio 1998-diciembre 1999.

En México, el Poder Judicial de la Federación a través de una tesis aislada, del Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, indica que las obligaciones de medios supone que el profesionista no se obliga al logro de un concreto resultado, sino al despliegue de una conducta diligente, y en caso de responsabilidad civil deberá probarse que el profesionista actuó con falta de diligencia o negligencia, distinto sucede cuando la obligación es de resultado supuesto en el que se trata de un logro concreto, por lo que en caso de no lograrse, se debe acreditar solamente que ese resultado no se obtuvo⁸⁷.

Si trasladamos estas concepciones a las obligaciones que se generan en el contexto de la prestación de servicio de transporte aéreo de personas, la obligación de la compañía aérea para trasladar a un pasajero de un destino a otro, constituiría definitivamente una obligación de resultado, en virtud que en la obligación de resultado, el compromiso de la aerolínea del transportista es cumplir con una finalidad consistente en trasladar personas, sin importar los medios necesarios que éste deba emplear para lograr tal fin, un ejemplo sería que, a causa de caso fortuito o fuerza mayor, se deban trasladar a los pasajeros de un avión a otro, a fin de continuar con la ejecución del objeto pactado en el contrato de transporte.

Situación que no sucede en las obligaciones de medios, en la cual el obligado se compromete a realizar una prestación sin que necesariamente ello implique la obligación de cumplir un resultado concreto.

La importancia de realizar el análisis de la naturaleza de las obligaciones en el contrato de transporte aéreo trasciende a la clase de responsabilidades que el incumplimiento pueda llegar a generar.

A partir de un análisis de las obligaciones de resultado, el Código Civil Federal, clasifica las obligaciones en general como obligaciones de dar o de hacer; posteriormente, divide ésta última en obligaciones de hacer o de no hacer,

⁸⁷ Tesis: I.4o.C.329C, Novena Época, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro IV, enero de 2012, Tomo 5, p. 4605, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL MÉDICA. ELEMENTOS QUE DEBEN ACREDITARSE SEGÚN SE TRATE DE OBLIGACIÓN DE MEDIOS O DE RESULTADOS.

y al respecto, señala en los artículos 2027⁸⁸ y 2028⁸⁹ respectivamente, nos permite comprender que si el obligado, en el caso concreto que nos ocupa, el transportista no hiciera la obligación o en su caso, no lo hiciera de la manera pactada en el contrato de transporte aéreo, el pasajero en su carácter de acreedor, tendrá derecho a pedir que a costa del transportista, se ejecute por otro, lo que ocurre por ejemplo con la obligación del transportista que en caso de sobreventa de asientos de la aeronave, deberá procurar trasladar al pasajero a su destino, incluso si debe transportarlo a través de otra compañía aérea, lo que se conoce como el derecho al transporte alternativo.

Al respecto, y para complementar este apartado, se presentan a continuación, las principales obligaciones que surgen en la relación transportista-pasajero a partir de la celebración de un contrato de transporte de pasajeros por vía aérea, clasificándolas en obligaciones del transportista hacia el pasajero y obligaciones del pasajero hacia el transportista.

1. Obligaciones del transportista hacia el pasajero

A. Obligación de informar

Esta obligación de informar que recae en el transportista tiene su inclusión a partir de normas del Derecho del Consumidor y del Derecho del Turismo, sin olvidar las provenientes del Derecho Civil y del Derecho de Transporte Aéreo.

De los aspectos que inciden en la necesidad de ofrecer información al pasajero, es el referente al precio del boleto, es así que, el cuarto párrafo del artículo 42 Bis, de la Ley de Aviación Civil señala la obligación de los concesionarios o permisionarios de servicio al público de transporte aéreo, presentar desde el primero momento el costo total del boleto, impuestos incluidos.

⁸⁸ Artículo 2027. Si el obligado a prestar un hecho, no lo hiciera, el acreedor tiene derecho de pedir que a costa de aquél se ejecute por otro, cuando la substitución sea posible. Esto mismo se observará si no lo hiciera de la manera convenida. En este caso el acreedor podrá pedir que se deshaga lo mal hecho.

⁸⁹ Artículo 2028. El que estuviere obligado a no hacer alguna cosa, quedará sujeto al pago de daños y perjuicios en caso de contravención. Si hubiere obra material, podrá exigir el acreedor que sea destruida a costa del obligado.

Esta obligación de información de tarifas tiene relación con el artículo 58 fracción II de la Ley General de Turismo, que señala la obligación del prestador de servicios turísticos para informar los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, de los servicios.

El precio o tarifa por concepto de transporte aéreo regular⁹⁰ de pasajeros se encuentra determinado por la administración del país donde se expide el billete, en México, corresponde a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la facultad para tal efecto en términos de lo establecido en la fracción X del artículo 31 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: corresponde a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público [...] establecer y revisar los precios y tarifas de los bienes y servicios de la administración pública federal, o bien, las bases para fijarlos, escuchando a la Secretaría de Economía y con la participación de las dependencias que correspondan.”⁹¹

Para efectos de evitar y eliminar conductas de competencia desleal, en el contexto de la aviación internacional, la IATA se ha encargado de fijar las tarifas para su aplicación por las compañías aéreas afiliadas, teniendo siempre presente la aprobación de las compañías aéreas y los Gobiernos de cuyos países pertenecen. Sin embargo, la liberalización de las tarifas en los Estados Unidos de Norteamérica y la Comunidad de la Unión Europea trae como consecuencia el debilitamiento del vigor de éste sistema.

Por otra parte, el pasajero tiene derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas

⁹⁰ Transporte Aéreo Internacional Regular. Se entiende aquel servicio de transporte de pasajeros, carga, correo o combinación de los anteriores, sujeto a rutas internacionales, itinerarios, frecuencias fijas, horarios y tarifas registradas. Permiso otorgado a empresas extranjeras conforme al artículo 11 de la Ley de Aviación Civil. Por el contrario por Transporte Aéreo Nacional No Regular. Se entiende, aquel servicio de transporte de pasajeros, carga, correo o combinación de los anteriores, que no está sujeto a rutas, itinerarios, frecuencias fijas y opera desde y hacia cualquier punto de México, pudiendo ser alguna de las siguientes modalidades: taxi aéreo, fletamento, ambulancia aérea y servicios no regulares para desarrollo tecnológico. En este último tipo de transporte la determinación del precio se encuentra a la libre negociación de las partes. Artículo 11 de la Ley de Aviación Civil.

⁹¹ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación Federal el 29 de diciembre de 1976, última reforma publicada el 30 de noviembre de 2018.

en caso de requerirlas⁹², lo anterior debe ser realizado a través de otra obligación que consiste en contar con un módulo de atención al pasajero en cada una de las terminales en donde operen⁹³,

Lo anterior se relaciona con el artículo 58 fracción I de la Ley General de Turismo, la cual prevé la obligación del prestador de servicios turísticos para anunciar visiblemente en los lugares de acceso al establecimiento datos generales de la empresa a fin de que el usuario de estos servicios pueda acudir a presentar sus quejas en caso de servicio deficiente.

Otra de las principales obligaciones de información que recae en el transportista es la de informar de manera rápida y expedita al pasajero cuando se produzcan cambios en el itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Lo deberán hacer a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier medio electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada.⁹⁴

B. Obligación de trasladar

Esta representa la obligación principal que asume el transportista, sobre la cual, la doctrina establece que “en virtud del contrato de transporte aéreo, el transportista se obliga a efectuar el traslado del pasajero de un lugar a otro previamente convenido, y al hacerlo en el horario programado, desde el punto de origen al de destino, sin menoscabo de su integridad física y de conformidad con las demás condiciones pactadas”⁹⁵ Al respecto, Mapelli López precisa que:

Carece de sentido el contrato de transporte sin la concurrencia de este traslado físico de un lugar a otro (...) Todos los restantes derechos del pasajero tienen naturaleza accesoria, subsidiaria y se relacionan respecto

⁹² Artículo 47 Bis fracción III de la Ley de Aviación Civil.

⁹³ Artículo 47 Bis 2 de la Ley de Aviación Civil.

⁹⁴ Artículo 47 Bis fracción III de la Ley de Aviación Civil

⁹⁵ Al respecto véase: Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, op. cit., p.126.

Guerrero Lebrón, María Jesús, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, op. cit., p. 99.

Petit Lavall, María Victoria, “El retraso en el transporte aéreo de pasajeros”, *Derecho de los negocios*, noviembre de 2013, p. 3.

a la forma, manera y condiciones en que la mudanza de su persona ha de llevarse a cabo. No es posible concebir un contrato de transporte en el que se concierten las prestaciones auxiliares y se renuncie a lo sustancial. Consideramos a estos efectos prestaciones auxiliares, las comidas a bordo, los obsequios que puedan ser recibidos e incluso el traslado del equipaje⁹⁶.

Se considera que cuando Mapelli López señala el traslado de equipaje como prestación auxiliar, se refiere a que el objeto principal del traslado es la persona, a diferencia del transporte de cosas que su objeto principal sería el traslado de mercancías.

En el marco jurídico mexicano, aparece la obligación que recae en el transportista de transportar en el vuelo consignado en el billete de pasaje, boleto o cupón, al pasajero, conforme a las condiciones del servicio derivadas por la tarifa aplicada⁹⁷.

El incumplimiento del transportista a esta obligación puede ser, que el transportista traslade al pasajero a un lugar diferente al ya pactado o que no realice su función de traslado, en el primero caso, puede que se trate de factores como la concurrencia de un caso fortuito o condiciones meteorológicas graves que afecten al aeropuerto y por consecuencia el desarrollo de las actividades de transporte aéreo. En el segundo caso, pueda que se deba a cancelaciones de vuelo o denegación de embarque.

Al respecto, la Ley de Aviación Civil señala que si por caso fortuito o fuerza mayor, la aeronave debe realizar un aterrizaje en un lugar distinto al de destino, el concesionario o permisionario deberá trasladar al pasajero por los medios de transporte más rápidos disponibles hasta el lugar de destino⁹⁸.

⁹⁶ Mapelli López, E., "Los derechos del pasajero por aire", *Revista General de Derecho*, junio de 1993.

⁹⁷ Artículo 38, fracción I, del Reglamento de la Ley de Aviación Civil. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de diciembre de 1998, última reforma publicada el 14 de marzo de 2014.

⁹⁸ Artículo 47 Bis fracción VII, de la Ley de Aviación Civil.

Por otra parte, el Reglamento de la Ley de Aviación Civil en su artículo 41, permite al transportista por razones de seguridad rehusar a transportar a las siguientes personas:

A las personas que pretendan viajar solas, que sufran de alguna incapacidad en términos del artículo 450, fracción II, del Código Civil Federal, y a las personas que por su conducta o estado de salud requieran atención especial o causen notoria incomodidad o molestia a los demás pasajeros o tripulación, o que constituyan peligro o riesgo para sí mismos o para otras personas y sus bienes a bordo.

C. Obligación de garantizar la seguridad de los pasajeros

De entrada, la Ley General de Turismo señala la obligación del prestador de servicios de contar con las condiciones de higiene y seguridad de sus personas y bienes en las instalaciones y servicios en términos de la legislación correspondiente.⁹⁹

Para ello la Ley General de Turismo¹⁰⁰ señala a los prestadores de servicios, la obligación de profesionalizar a sus trabajadores y empleados, en los términos de las leyes respectivas.

Lo anterior tiene por objetivo, estar en condiciones de cumplir con la obligación que recae en el transportista de proporcionar un servicio de calidad y eficiente a todos sus pasajeros.¹⁰¹

2. Obligaciones del pasajero hacia el transportista

A. Obligación de pagar el precio del transporte

Tapia Salinas considera que el transporte es oneroso a partir de la obligación del usuario de dar una retribución al servicio realizado, señalando que por remuneración se entiende “toda prestación realizada como contrapartida de un

⁹⁹ Artículo 61 fracción VII, de la Ley General de Turismo. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2009, última reforma el 31 de julio de 2019.

¹⁰⁰ Artículo 58 fracción VIII, de la Ley General de Turismo.

¹⁰¹ Artículo 47 Bis, de la Ley de Aviación Civil.

servicio prestado de transporte aéreo de tal manera que dicha prestación supone un determinado beneficio o lucro para el transportista”¹⁰².

En palabras de Ferrer Tapia, el contrato de transporte aéreo de pasajeros es, en general, un contrato oneroso, en el que el usuario del servicio está obligado a efectuar lo que contemplando en sentido estricto el concepto de remuneración, constituye el pago del precio por el servicio contratado.

Aunque en Ley de Aviación Civil no aparezca enunciada de manera expresa la obligación del pasajero a realizar el pago, la Ley General de Turismo señala en su artículo 62 fracción IV la obligación del turista de pagar el precio de los servicios utilizados en el momento de la presentación de la factura o el documento que ampare el término el pago en el plazo pactado.

B. Obligación de presentarse a facturación a la hora señalada

Al respecto, esta obligación no se encuentra regulada por algún cuerpo normativo sobre la materia, respecto a establecer un tiempo mínimo para que el pasajero se presente en el módulo de facturación de la compañía aérea.

Por lo anterior, han sido los aeropuertos y las compañías aéreas quienes han designado el tiempo en estos casos, por lo cual consideran y recomiendan como un límite de tiempo la cantidad de 2 horas para vuelos nacionales y de 3 horas para vuelos internacionales de anticipación respecto de la hora de vuelo señalada.

Sin embargo, el pasajero deberá tomar en consideración el tiempo que le llevará realizar el procedimiento de facturación correspondiente, los controles de seguridad aeroportuarios y en su caso los trámites migratorios, sobre todo en temporadas de altos índices de ocupación de servicio tales como periodos vacacionales.

¹⁰² Tapia Salinas, Luis, *La regulación jurídica del transporte aéreo*, op. cit., pp. 153 a 158.

C. Obligación de colaborar con el transportista

La obligación de cooperación entre las partes que integran un contrato, como exigencia del principio de buena fe, tiene también una manifestación en el contrato de transporte aéreo de personas¹⁰³.

Entre las principales colaboraciones que solicitadas al pasajero¹⁰⁴ por el transportista son:

- Brindar al permisionario o concesionario información y datos personales veraces, al momento de la compra del boleto.
- Presentar documentos oficiales de identificación a solicitud del permisionario o concesionario o del personal autorizado del aeropuerto.
- Acatar las normas de seguridad y operación aeroportuarias vigentes.
- Ocupar el asiento asignado, a menos que la tripulación por un requerimiento justificado le solicite o le autorice ocupar uno distinto.
- La presentación de los documentos oficiales que acrediten su legal internación al país de destino del vuelo respectivo¹⁰⁵.

IV. CLAUSULAS DE SOLUCIÓN A SUPUESTOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL TRANSPORTISTA EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS. CASO AEROMEXICO E INTERJET

El Derecho Civil señala que el incumplimiento de alguna de las principales obligaciones que surgen a partir de un contrato, por una de las partes, implica que la otra parte contratante, que sí ha cumplido con sus obligaciones, puede exigir su cumplimiento siempre que éste sea posible, o bien la resolución del mismo, más el resarcimiento de daños y perjuicios en ambos casos, tal como se indica en el artículo 1949 del Código Civil Federal.

En la Ley de Aviación Civil, el artículo 62 indica que los pasajeros tienen el derecho a percibir indemnizaciones, a partir de lo dispuesto en el artículo 1915 del

¹⁰³ Al respecto, véase: Diez Picazo, Luis, *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial I, Introducción Teoría General del Contrato*, Thomson civitas, Pamplona, 2007, pp. 61-67.

¹⁰⁴ Artículo 74 Bis de la Ley de Aviación Civil.

¹⁰⁵ Artículo 51 de la Ley de Aviación Civil.

Código Civil Federal señalando que la reparación del daño debe consistir a elección del ofendido en el restablecimiento de la situación anterior, cuando ello sea posible o en el pago de daños y perjuicios.

La compensación en términos del artículo 2194 del Código Civil Federal, es una de las formas de extinguir las obligaciones, en la práctica es habitual que las compañías aéreas acudan a la compensación como forma de solución a los supuestos de incumplimiento de las obligaciones frente al pasajero pactadas en el contrato. Las compensaciones en estos casos, se encuentran previstos en el artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil. Mismas que pueden ser renunciables por el pasajero.

1. Caso Aeroméxico

A. Retraso en la hora de salida del vuelo o cancelación de vuelo

En el contrato de transporte aéreo de Aeroméxico, aparece de manera explícita en el primer párrafo de la cláusula 7.1 la obligación del transportista de trasladar al pasajero al destino y de acuerdo a la hora convenida en el contrato:

Cláusula 7.1 “El Transportista realizará su mejor esfuerzo para transportar al Pasajero y su equipaje con diligencia razonable. Las horas que aparecen en los itinerarios o en cualquier otra parte no están garantizadas cuando su cumplimiento dependa de factores externos y fuera del control de la aerolínea (...) Los horarios están sujetos a cambio sin previo aviso”.¹⁰⁶

En esta cláusula llama la atención la reserva unilateral que realiza la aerolínea para realizar cambios sin previo aviso del pasajero, sin embargo, aun cuando la fracción III del artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil, señale la obligación del transportista de proporcionar al pasajero información de manera clara y expedita en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio

¹⁰⁶ Contrato de transporte aéreo de Aeroméxico

electrónico, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada, o dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada.

La compañía aérea tiende a compensar el incumplimiento de la obligación de trasladar, de la forma estipulada en la cláusula 7.3 del contrato de transporte:

*“En caso de que exista **retraso en relación con la hora de salida vuelo nacional estipulado en el Boleto**, y la causa sea imputable al Transportista se atenderá de acuerdo a la siguiente política de compensación:*

- 1) Mayor a 1 hora y menor a 2 horas: el Pasajero podrá solicitar un cupón con el equivalente al 5% del precio del Boleto.*
- 2) Mayor a 2 horas y menor a 4 horas: el Pasajero podrá solicitar un cupón con el equivalente al 7.5% del precio del Boleto.*

Los cupones de descuento se sujetarán a las siguientes condiciones:

- Se podrá utilizar para un vuelo posterior hacia el mismo destino contratado en el vuelo original donde se generó la demora;*
- No transferible, no acumulable, no canjeable por efectivo, y*
- Los Pasajeros tendrán un plazo de hasta treinta días naturales contados a partir de la fecha del vuelo afectado para solicitar las compensaciones aplicables a través del formulario disponible en aeromexico.com/amescucha. Asimismo, el plazo para el canje de los cupones será de treinta días naturales contados a partir de la emisión del mismo. La redención del cupón se hará exclusivamente a través del Call Center de Aeroméxico al teléfono (55) 51334000.¹⁰⁷*

*El Pasajero cuyo **vuelo presenta un retraso de más de cuatro horas o ha sido cancelado** por causas imputables a la aerolínea podrá elegir una de las siguientes opciones:*

¹⁰⁷ Contrato de transporte aéreo de Aeroméxico.

- 1) *Devolución del precio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje, e indemnización del 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje, o*
- 2) *Protección en el primer vuelo disponible, acceso a medios de comunicación, y alimentos de acuerdo con el tiempo de espera. En caso de pernocta: alojamiento y Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o Transportación en fecha posterior que convenga al Pasajero hacia el destino del vuelo cancelado, de acuerdo con la disponibilidad, e indemnización del 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje”.*

Como se observa en la cláusula anterior, aunque la Ley de Aviación Civil en el artículo 47 Bis en su fracción V, señala la obligación de compensar en los casos de retrasos en vuelos menores a 4 horas, mientras que en retrasos mayores a 4 horas o incluso en cancelaciones de vuelo, la obligación de ofrecer compensación y una indemnización, los cuales se encuentran relación con la regulación del artículo 47 Bis fracción V y VI de la Ley de Aviación Civil.

Sin embargo, se considera que, a través de estas compensaciones no se garantiza una protección completa al pasajero, puesto que la legislación en casos de cancelación o retraso de vuelo por más de 4 horas, únicamente ofrece la posibilidad de seleccionar una opción. En el caso de la aerolínea, ofrece al pasajero las condiciones mínimas de protección al pasajero que se encuentran previstas en la ley. Lo anterior sin tomar en consideración de la condición vulnerable en la que se encuentra el pasajero por su condición de desplazado.

B. Denegación de embarque

El segundo párrafo de la cláusula 7.1 del contrato, señala las opciones que el pasajero puede elegir a manera de compensación:

En caso de que por causas imputables al Transportista le sea denegado el embarque a algún Pasajero (...). En caso de abordaje denegado

involuntario, el Transportista será responsable de hacerle saber al Pasajero las siguientes opciones con las que cuenta:

I.- Para vuelos nacionales (origen/destino dentro del territorio mexicano) el Pasajero afectado podrá elegir alguna de las siguientes opciones:

- 1) Al reintegro del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje, e indemnización de 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje; o*
- 2) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, el Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o*
- 3) Transportación en fecha posterior que convenga al Pasajero hacia el destino del vuelo cancelado, de acuerdo con la disponibilidad, e indemnización de 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje.¹⁰⁸*

Las soluciones que se presentan se encuentran relacionadas con lo previsto en términos del artículo 52 de la Ley de Aviación Civil. Por otra parte, en el mismo artículo, la ley señala que la denegación involuntaria del pasajero puede ser en caso de sobreventa de asientos a la capacidad de la aeronave, situación en la que gozarán de prioridad para abordar, las personas discapacitadas, mujeres embarazadas, menores y personas de la tercera edad.

C. Transporte y entrega del equipaje facturado

La cláusula 4.6 en su primer párrafo señala la solución respecto al supuesto de incumplimiento de la obligación del transportista de trasladar y entregar al pasajero el equipaje facturado.

¹⁰⁸ Contrato de transporte aéreo de Aeroméxico.

“El equipaje documentado será entregado al portador de la etiqueta (talón de equipaje) que corresponda al mismo. En caso de daño o alguna irregularidad en su equipaje, en vuelos nacionales e internacionales, deberá efectuar su reclamo inmediatamente después de haber recibido su equipaje y percatarse de la irregularidad a la entrega. En caso de pérdida del mismo, se deberá presentar la queja detallando contenidos por escrito en un término máximo de 15 días naturales posteriores a la fecha del vuelo nacional, y para vuelos internacionales dentro de los siguientes 21 días naturales.

Cualquier reclamo por irregularidad al equipaje o referente al mismo deberá ser formulado antes de abandonar el aeropuerto correspondiente y ratificado dentro de los plazos establecidos en el párrafo anterior. En caso de destrucción o avería del equipaje de mano, la indemnización será de ochenta Unidades de Medida y Actualización (UMA) vigentes al momento de la reclamación.

Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (UMA) tratándose de vuelos nacionales.

En vuelos en conexión, el transportista será responsable por daños causados al equipaje facturado, si la conexión forma parte del Contrato de Transporte y por causas imputables a la aerolínea”¹⁰⁹

El artículo 62 de la Ley de Aviación Civil en su segundo párrafo prevé lo relacionado a la indemnización con motivo de destrucción o avería del equipaje, señalando en el mismo, los montos de hasta ochenta Unidades de Medida y Actualización por la destrucción o avería del equipaje de mano y por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será equivalente a la suma de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización.

¹⁰⁹ Contrato de transporte aéreo de Aeroméxico.

2. Caso Interjet

A. Retraso en la hora de salida del vuelo o cancelación de vuelo

La cláusula 9.1 del contrato señala que todo cambio de horario, cancelación, dar por terminado el contrato, cambiar, desviar o desplazar cualquier vuelo, estarán fundados en preservar la seguridad y viabilidad de la operación, ofreciendo al pasajero información que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de cambio en su itinerario.

La información respecto a los cambios en el itinerario, les serán informados al pasajero con al menos 24 horas de anticipación a la salida programada.

En caso de cancelación, señala la cláusula 9.2 del contrato de transporte de la compañía, que los retrasos en relación a la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible a la aerolínea, el pasajero se hará acreedor a la compensación de la manera que corresponda:

“En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible a la Aerolínea, el Pasajero será compensado de acuerdo a los siguientes criterios:

a. Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de la Aerolínea, mismas que pueden ser consultadas en la página web www.interjet.com así como en los módulos de atención a clientes de la Aerolínea. Es importante que el pasajero brinde toda su información de contacto, durante el proceso de contratación del servicio de transportación aérea y en el aeropuerto, el día en que sufrió la demora, con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas aquí descritas.

b. Si la demora es mayor a cuatro horas, el Pasajero será compensado conforme a esta cláusula, o bien, podrá acceder a las opciones para el caso de cancelación de vuelo y, en el caso, a la indemnización correspondiente establecida por la Ley.

En todos los casos, la Aerolínea pondrá a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos”¹¹⁰.

En la página de internet de la aerolínea, se encuentra el apartado correspondiente titulado “Políticas de compensación”, las cuales se muestran a continuación de acuerdo al caso en concreto:

En casos de demora mayor a una hora:

“Si la demora es mayor a una hora, pero inferior a dos horas, el personal de Interjet en aeropuerto ofrecerá a los pasajeros afectados alimentos y bebidas a bordo”.¹¹¹

En casos de demora mayor a dos horas e inferior a cuatro horas:

“Si la demora es mayor a dos horas e inferior a cuatro horas, el personal de Interjet en aeropuerto entregará a los pasajeros afectados un cupón para alimentos y bebidas para que sea utilizado en los restaurantes del aeropuerto que indique el personal de la aerolínea”.¹¹²

“Si la demora es mayor a dos horas e inferior a cuatro horas, el pasajero tendrá derecho a una compensación equivalente al 100% de descuento sobre una tarifa “Ultra Light” para un vuelo sencillo.

- *La compensación consistente en un vuelo sencillo que se otorgará al pasajero en la misma ruta contratada originalmente, que podrá ser utilizado en un período de hasta 6 meses contado a partir del día de la demora.*
- *La solicitud tendrá que ser realizada con al menos quince días hábiles anteriores a la fecha en la que el pasajero desee el servicio de transportación aérea.*
- *El ejercicio de la compensación estará sujeto a disponibilidad de la tarifa “Ultra Light” para la nueva fecha de viaje; No será transferible*

¹¹⁰ Contrato de transporte aéreo de Interjet.

¹¹¹ Contrato de transporte aéreo de Interjet.

¹¹² Contrato de transporte aéreo de Interjet.

y no será acumulable con otras promociones, no es canjeable por dinero en efectivo u otros servicios y no incluirá impuestos.

Los impuestos deberán ser pagados por el pasajero, quien será informado sobre el procedimiento para cubrir el monto correspondiente previamente a la realización del vuelo. Una vez tramitada la compensación no aplicara cambios de itinerarios”¹¹³.

“Si la demora es mayor a cuatro horas, el pasajero será compensado conforme a esta política, la cual también incluye el 25% que prevé el artículo 47 fracción VI párrafo cuarto, de la Ley de Aviación Civil”¹¹⁴.

De lo anterior, llama la atención que en vuelos con demoras de una hora a la salida programada, la aerolínea elige de forma unilateral una de las compensaciones que establece el artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil, el cual es la proporción de alimentos. Dejando al pasajero sin la opción de elegir el descuento en un vuelo posterior programado.

Sobre las compensaciones en caso de vuelos con demoras mayor a dos horas e inferior a cuatro horas, la aerolínea además de ofrecer alimentos, hace un descuento del 100 % para la adquisición de un vuelo posterior, se trata de un descuento superior al previsto en el artículo 47 Bis que es de 7.5 %, sin embargo, se señala al pasajero que los impuestos aeroportuarios no serán cubiertos por la aerolínea, y que esta tarifa no tiene franquicia de equipaje facturado, a excepción que el pasajero decida realizar el pago correspondiente para tal derecho¹¹⁵.

Respecto a la compensación de hospedaje, las Políticas de Compensación de la aerolínea únicamente la contemplan para vuelos con retrasos mayores a cuatro horas:

¹¹³ Contrato de transporte aéreo de Interjet.

¹¹⁴ Contrato de transporte aéreo de Interjet.

¹¹⁵ La cláusula 5.1 Del equipaje documentado, señala: “La Tarifa Ultra Light, ha sido creada para proporcionar un beneficio a los pasajeros que decidan viajar sin equipaje documentado, de conformidad a lo dispuesto en el último párrafo del artículo 47 bis de la Ley de Aviación Civil, sin embargo, en caso de que con posterioridad el pasajero decida viajar con equipaje documentado, lo podrá realizar cubriendo el costo de la tarifa aplicable”. Contrato de transporte aéreo de Interjet.

“En demoras mayores a una hora y menores a cuatro horas no aplica compensación en su modalidad de hospedaje”.

B. Denegación de embarque

En caso de denegación de embarque, la cláusula 9.3 del contrato de transporte señala que en caso de la denegación. La aerolínea proporcionará alguna de las siguientes compensaciones al pasajero:

I. Reintegrarle el precio pagado por la contratación de los servicios o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;

II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de las fracciones I y III anteriores, la Aerolínea deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio pagado por los servicios contratados o de la parte no realizada del viaje”¹¹⁶.

C. Transporte y entrega del equipaje facturado

La cláusula 10.2 señala las compensaciones respecto a los daños o pérdidas de equipaje:

“Para Vuelos Nacionales, la indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta ochenta Unidades de Medida y Actualización. Por la pérdida o avería del equipaje documentado la indemnización será equivalente a la suma de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización”.

¹¹⁶ Contrato de transporte aéreo de Interjet.

Como es de observarse, mantienen armonía con lo previsto en el segundo párrafo del artículo 62 de la Ley de Aviación Civil.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

CAPÍTULO TERCERO: LOS DERECHOS DE LA PERSONA EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS: CASO ESPAÑA Y MÉXICO

I. PANORAMA DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA EN MÉXICO

Nuestro país es líder global en el sector aeronáutico, ocupando el lugar número quince, sin embargo, datos del Perfil Aeroespacial en nuestro país, demuestran que las actividades de exportación en el período 2010-2016 registraron un crecimiento promedio de 14%, mientras que las importaciones en este rubro ascendieron a un total de 5,898 millones de dólares, logrando un superávit de 1,266 millones de dólares en su balanza comercial durante el año 2016.¹¹⁷

Otros rubros en los que destaca el sector, es el referente a la inversión extranjera, por ejemplo, la Dirección General de Industrias Pesadas y de Alta Tecnología de la Secretaría de Economía informa, que en 2010 y 2011 las compañías Messier Dowty y SNECMA de Grupo Safran, realizaron en México proyectos de inversión de 150 millones de dólares, y la industria Bombardier con una inversión de 255 millones de dólares.¹¹⁸ Además, el 80% de la producción mexicana es destinada para abastecer la demanda de los mercados de Estados Unidos de Norteamérica, un 7.3 % a Canadá, 2.8% a Alemania y un 2.7% a Francia.¹¹⁹

Por su parte, la Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo¹²⁰ señala que en el período agosto 2016 y marzo de 2018, el gobierno mexicano ha autorizado 100 nuevas rutas para aerolíneas mexicanas y estadounidenses, situación que propicia un turismo de impacto benéfico para

¹¹⁷ Al respecto, véase Perfil del Sector. Sector Aeronáutico Espacial en México. Promexico. [En línea, consulta: 30 de agosto 2018], disponible en: http://mim.promexico.gob.mx/es/mim/Perfil_del_sector

¹¹⁸ Al respecto, véase Dirección General de Industrias Pesadas y de Alta Tecnología, Industria Aeronáutica en México Marzo 2012. [En línea, consulta: 28 de agosto de 2018], disponible en: http://www.economia.gob.mx/files/Monografia_Industria_Aeronautica.pdf

¹¹⁹ El Financiero, México despega en venta de productos aeronáuticos a EU, [En línea, consulta: 01 de septiembre de 2018], disponible en: <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/mexico-despega-en-venta-de-productos-aeronauticos-a-eu>

¹²⁰ Al respecto, véase Reporte de tráfico de pasajeros de aerolíneas de Latinoamérica y El Caribe aumentó 3.6% en mayo de 2018. [EN línea, consulta: 28 de agosto 2018], disponible en: <https://www.alta.aero/news/reporte-de-traffic/reporte-de-traffic/reporte-de-traffic-mayo-2018/?lang=es>

nuestro país y Estados Unidos de Norteamérica. Esta situación pone de manifiesto la confiabilidad que del sector aeronáutico mexicano proyecta en los mercados del exterior.

Un estudio de López Velarde demuestra que “el crecimiento del Sector aeronáutico en México se puede explicar considerando algunas de las ventajas competitivas que México ofrece frente a otros países, tales como: localización geográfica; experiencia y competitividad; costos y calidad certificada”¹²¹.

Localización geográfica. Señala López Velarde que la localización geográfica de nuestro país, representa la mayor ventaja, en virtud de su cercanía con Estados Unidos de Norteamérica como mercado mundial del sector aeronáutico, lo cual podría tener ventajas en la reducción de costos de producción de las industrias aeronáuticas europeas que exportan a Estados Unidos de Norte América. A continuación, se detalla el número de empresas que se encuentran en el país:

Tabla 2. Cantidad de empresas aeronáuticas en México.

Cantidad de empresas aeronáuticas en México		
Región	Entidad federativa	Número de empresas
Noroeste	Sonora	53
	Chihuahua	30
	Baja California	64
Noreste	Nuevo León	30
	Tamaulipas	11
	Coahuila	7
Oeste	Durango	3
	Zacatecas	1
	Jalisco	17
	Aguascalientes	2
Central	Querétaro	79

¹²¹ López Velarde, Samuel Chacón, *Derecho aeronáutico mexicano y su legislación*, 2da ed., México, Tirant lo Blanch, 2016.

	Ciudad de México	10
	Estado de México	11
	Guanajuato	3
	Puebla	2
	San Luis Potosí	5
	Hidalgo	1
Sureste	Yucatán	3

Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos de López Velarde, Samuel Chacón, *Derecho aeronáutico mexicano y su legislación*, 2da ed., México, Tirant lo Blanch, 2016.

Lo anterior permite observar que en Querétaro (empresas: Héroux-Devtek, Bombardier, Global 7000 y 8000, Safran y Eurocopter), Baja California (empresas: Boering, AirBus, Bombardier y Embraer) y Sonora (empresas: RollsRoyce y JJ Churchill LTD) concentran la mayor cantidad de empresas aeronáuticas instaladas en nuestro país, mientras tanto se presume que, a mayor desarrollo de economías emergentes centroamericanas, es más probable el crecimiento y desarrollo del sector aeronáutico en el sureste mexicano.

Competitividad. A raíz de la admisión de México al Acuerdo de Wassenaar el cual representa un régimen de control a las exportaciones integrado por 41 países, se estima que se incremente la inversión en los sectores automotriz, tecnologías de la información y aeroespacial.

La mano de obra calificada en nuestro país, ha llamado la atención de empresas aeronáuticas para instalar en México centros de desarrollo e innovación tecnológica, por ejemplo, la empresa Honeywell que instaló en el año 1999 en Querétaro, el Centro de Investigación.¹²²

Costos. Señala López Velarde, que el costo que más impacta en la industria aeronáutica es la mano de obra calificada, razón por la cual México se ha

¹²² Al respecto, véase Dirección General de Industrias Pesadas y de Alta Tecnología, Industria Aeronáutica en México Marzo 2012. [En línea, consulta: 28 de agosto de 2018], disponible en. http://www.economia.gob.mx/files/Monografia_Industria_Aeronautica.pdf

convertido en uno de los mejores países para hacer negocios en este sector. Datos del Programa Estratégico de la Industria Aeroespacial 2012-2020 pone de manifiesto que en 2011 el número de empleos generados en la industria aérea alcanzó la cifra de 31,000 empleos.

Calidad certificada. Las certificaciones garantizan estricta seguridad y calidad en los procesos de manufactura, ensamblaje y manejo de materiales, por tal motivo, en México, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Agencia Federal de Aviación Civil (antes Dirección General de Aeronáutica Civil¹²³) son las encargadas de otorgar permisos para el establecimiento de fábricas o para certificar programas de mantenimiento, construcción o modificación de aeronaves.

Transporte aéreo de pasajeros. En este rubro, un análisis publicado por la Consultora Británica OAG destaca el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, el cual, durante el mes de agosto de 2018, registró un total de 17 mil 855 vuelos, cantidad que lo colocó en la posición número 25 de los 30 aeropuertos del mundo. En cuanto a índices de incidentes, se reportaron un 0.2% de cancelaciones.¹²⁴

Por otra parte, un reporte presentado por la Procuraduría Federal del Consumidor ante representantes de la Cámara Nacional de Aerotransportes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, detalla que en el período noviembre de 2017 y julio de 2018, se recibieron mil 123 quejas en contra de aerolíneas, de las cuales solo un 80%, o sea siete mil 513 fueron atendidas mediante procesos de conciliación express, por lo cual se condenó a las aerolíneas que operan en los aeropuertos del país, a compensar el daño causado a los usuarios con motivo de la demora de vuelos, en

¹²³ La Agencia Aeronáutica de Aviación Civil es un órgano administrativo desconcentrado dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes que entro en vigor el 16 de octubre de 2019 y abroga a la Dirección General de Aeronáutica. Al respecto, véase: Decreto por el que se crea el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, denominado Agencia Federal de Aviación Civil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2019.

¹²⁴ A21, AICM en el top 30 de aeropuertos con más vuelos: OAG, [Consulta: 11 de septiembre 2018], disponible en <http://a21.com.mx/aeropuertos/2018/09/11/aicm-en-el-top-30-de-aeropuertos-con-mas-vuelos-oag>

total, las aerolíneas pagaron una suma global de 80 millones de pesos por esta clase de demoras.¹²⁵

Del total de las quejas presentadas en el período en cita, señala el informe de la PROFECO, un 50% con motivo de retrasos, demoras y cancelación de vuelos se generaron en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, siendo Aeroméxico, la línea aérea con más quejas recibidas.

En este primer apartado eminentemente cuantitativo se puede observar la magnitud del sector aeronáutico, destacando el impacto económico de las importaciones y exportaciones, la presencia de inversión extranjera e instalaciones de empresas en diversas entidades federativas del país, situación que demuestra la inclusión activa de México en el sector. Sin embargo, en el transcurso también se ha evidenciado una incidencia en la calidad de la prestación del servicio a los pasajeros como consumidores del transporte aéreo, el cual se encuentra regulado por convenciones internacionales como el Convenio de Varsovia o el Acuerdo de Montreal y que, en caso de presentar irregularidades en la prestación del servicio, puede ser susceptible de presentarse un régimen de responsabilidad del transportista aéreo hacia el pasajero.

II. LA PERSONA EN EL CONTEXTO DEL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

La época contemporánea demanda a la tecnología servicios, procedimientos y mecanismos que generen una eminente eficacia, que permita al ser humano desempeñar sus actividades cotidianas y comerciales en el marco de una reducción de costos y tiempos pero con un beneficio significativo.

Inicialmente, los trasatlánticos permitieron a las personas la oportunidad de surcar el aire, hasta 1957 que fueron superados por los aviones de aerolíneas al ofrecer un traslado con mayor rapidez en recorrer largas distancias e incluso mayor en comparación a otros medios de transporte tal como por vía marítima.

¹²⁵ A21, Aerolíneas pagan 80 mdp a pasajeros por demoras, [07 de septiembre 2010], disponible en <https://a21.com.mx/aerolineas/2018/09/07/aerolineas-pagan-80-mdp-pasajeros-por-demoras>

El transporte aéreo de pasajeros tiene una importancia relevante en la economía global, el número de personas que viajan anualmente en avión alcanza la cifra aproximada de 4,000 millones¹²⁶, mientras que en México asciende a casi 44.7 millones de usuarios.¹²⁷

En el reporte¹²⁸ más reciente elaborado por la Organización de Aviación Civil y la Asociación de Transporte Aéreo Internacional se destaca la importancia de atención de las autoridades gubernamentales a este sector para que tenga la posibilidad de continuar impulsando el desarrollo socioeconómico del mundo, puesto que actualmente, la aviación contribuye a 15 de las 17 metas del desarrollo sostenible establecidas por la Organización de las Naciones Unidas en la Agenda 2030, al brindar más de 63 millones de empleos a nivel mundial y a través de la disminución del costo de los boletos de avión y la expansión de rutas, se ha beneficiado a la economía mundial, de forma que se incentivan a consumidores y productores.

La demanda de este servicio y la competencia entre aerolíneas propicia un panorama de modernización y tendencias innovadoras en la prestación de servicios, lo que ha llamado la atención de los Estados, legisladores y la academia para prever o intentar ofrecer soluciones técnicas y jurídicas frente a la actualización de dilemas jurídicos producto de lo que André Tunc denomina la era de los accidentes (a partir de la revolución industrial) tales como el descontento sobre la calidad del servicio y los riesgos susceptibles de dañar a la persona con motivo de sus operaciones y la expansión del transporte aéreo, a fin de ofrecer una protección adecuada al pasajero en relación a una correcta reparación del

¹²⁶ Transporte aéreo, pasajeros transportados. Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), estadísticas mundiales de aviación civil y estimaciones de personal de la OACI. Disponible en: www.datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.PSGR?end=2018&start=2018&view=bar [Fecha de consulta 01 de noviembre de 2019].

¹²⁷ AICM en cifras diciembre 2018. Estadísticas y movimiento operacional. Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Disponible en: www.aicm.com.mx/estadisticas [Fecha de consulta 01 de noviembre de 2019].

¹²⁸ Organización de Aviación Civil Internacional, El grupo de alto nivel de la industria presenta el segundo informe sobre los beneficios de la aviación. Disponible en: www.icao.int/Newsroom/Pages/Es/Industry-High-level-Group-launches-second-Aviation-Benefits-Report.aspx [Fecha de consulta 01 de noviembre de 2019].

daño mediante la figura de la responsabilidad civil,¹²⁹ tanto en la vertiente contractual (respecto a la relación jurídica entre el transportista aéreo y el pasajero que surge a partir de un contrato de transporte aéreo de personas) como extracontractual (respecto a los daños ocasionados por el transportista aéreo a terceros en la superficie).¹³⁰

La responsabilidad civil o derecho de daños se considera como “la obligación que tiene una persona de indemnizar los daños y perjuicios que ha causado, el fundamento de la responsabilidad es el principio general del derecho: El que causa un daño a otro tiene la obligación de repararlo.”¹³¹

En el contexto del transporte aéreo de personas, el incumplimiento del contrato de transporte aéreo de pasajeros puede derivar en daños y perjuicios, y en este caso, la parte afectada tiene derecho a que se le reparen los daños que el incumplimiento del servicio le ha generado. Lo mismo sucede en caso de daños a terceros en la superficie generados con motivo de la ejecución del servicio de transporte de pasajeros, sin descartar en ocasiones la posible responsabilidad del fabricante de la aeronave y sus componentes por caso de productos defectuosos.¹³²

La reparación del daño sustenta su fundamento en el artículo primero constitucional, al señalar que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, lo cual se traduce en la obligación de otorgar

¹²⁹ Pérez Fuentes, Gisela María, *Panorama de la responsabilidad civil en México*, Poder Judicial del Estado de Tabasco, México, 2006.

¹³⁰ Al respecto, véase Pérez Fuentes, Gisela María, “Clases de responsabilidad civil”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, Editorial Tirant lo blanch, México, 2018.

¹³¹ Pérez Fuentes, Gisela María, “El nuevo paradigma conceptual de la reparación integral del daño en caso de responsabilidad civil”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, México, Tirant lo blanch Privado, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, 2018, p. 22.

¹³² Al respecto véase Cantoral Domínguez, Karla, “Algunos tipos de responsabilidad civil: acoso escolar, médica y por servicios defectuosos”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, Editorial Tirant lo blanch, México, 2018 y Guerrero Lebrón, María Jesús, “La responsabilidad del fabricante de aeronaves y sus componentes”, Asociación Latinoamericana de Derecho Aeronáutico y Espacial (ALADA), 2017, disponible en: <https://alada.org/2017/04/27/la-responsabilidad-del-fabricante-de-aeronaves-y-sus-componentes/>

la reparación integral correspondiente, favoreciendo en todo momento a la persona con la protección más amplia.

Lo anterior permite observar la inclusión activa de la revalorización del concepto de la persona en los textos constitucionales, es decir, la constitucionalización del derecho civil, lo que pone de tarea a los operadores jurídicos la observancia de instituciones y principios clásicos de derecho civil que tienden a rescatar y brindar protección a la persona desde un enfoque holístico en su centro de desarrollo, lo que permite ubicar en la “cúspide a la persona como valor y las formaciones sociales en las que las personas son llamadas a realizar su libre desarrollo.”¹³³

El mundo del derecho está construido para regular las relaciones de los hombres en sociedad y todo avance científico tiene su relevancia cuando se logra un impacto en esa sociedad a través de actos que permiten aplicar el nuevo invento a las personas en su beneficio.

Para tal efecto, los consumidores son personas físicas que actúan sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial, empresarial, de oficio o profesión, sin embargo, en los textos legales de protección al consumidor de transporte aéreo, no utilizan la noción en cita, sino que se refieren al “pasajero”.

La doctrina ha reflexionado respecto a la noción de pasajero y viajero, aun cuando en el caso de la legislación española, la Ley de Navegación aérea la emplea como sinónimos, por su parte, Ferrer Tapia señala desde un punto de vista teórico y doctrinal que se entiende que el pasajero es la persona que aparece identificada en el título de transporte y que viaja en virtud de un contrato de pasaje, mientras que es un viajero cualquier persona que se traslade de manera efectiva aún sin poseer un título de transporte válido.¹³⁴

¹³³ Perlingieri, Pietro, *El derecho civil en la legalidad constitucional*, Madrid, Editorial Dykinson, 2008.

¹³⁴ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*, Dykinson, *op. cit.*, pp. 77-80.

Será consumidor la persona cuya identidad coincida con la del adquirente del billete y el pasajero,¹³⁵ por lo cual disfrutará de la especial protección que ofrecen las normas jurídicas específicas relativas al transporte aéreo respecto a las relaciones entre empresarios y consumidores.

Los pasajeros son considerados usuarios de un servicio de transporte aéreo que reciben la condición de consumidores en un sentido coloquial, pero cuando el pasajero efectúa el viaje por motivos laborales o con un propósito relacionado con su actividad profesional, hay discrepancia sobre la condición de consumidor en sentido legal.

Son muchas las cuestiones legales que se plantean en materias propias del Derecho Privado, por lo que éste capítulo se ha circunscrito al estudio en particular del fenómeno del transporte aéreo de pasajeros y la protección del consumidor, puesto que es menester prestar atención a la posición de debilidad frente a los empresarios, principalmente debido a la precaria disposición de nivel de información y limitado poder de negociación.

III. DERECHOS DE LA PERSONA EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

1. México

En atención a las directrices¹³⁶ de los organismos internacionales sobre protección al consumidor, en América Latina se ha optado por promover el uso de buenas prácticas en materia de los derechos de los pasajeros del transporte aéreo.

En el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo de 2016, se ha elaborado las Directrices para la protección del consumidor, el documento señala los principios generales como parámetros para

¹³⁵ Al respecto, véase: Pazos Castro, Ricardo, "El control de las cláusulas abusivas en los contratos con consumidores", Thompson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2017, pp. 243-244.

¹³⁶ A propósito, véase Directrices para la Protección del Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Disponible en: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf [Fecha de consulta 21 de marzo de 2019].

unas buenas prácticas comerciales con los consumidores, entre los cuales destacan:

a) Trato justo y equitativo, las empresas deben tratar de manera justa y honesta a los consumidores en todas las etapas de su relación. Las empresas deben evitar prácticas que perjudiquen a los consumidores, en particular a los consumidores en situación vulnerable.

b) Conducta comercial, Las empresas no deben someter a los consumidores a prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas, como las tácticas de comercialización abusivas, el cobro abusivo u otra conducta que perjudique a los consumidores. Las empresas deben respetar el objetivo de la protección del consumidor.

c) Divulgación y transparencia, las empresas deben facilitar información completa, exacta y no capciosa sobre los bienes y servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas. Las empresas deben procurar que la información sea de fácil acceso a los consumidores con independencia del medio tecnológico empleado.

d) Educación y sensibilización, las empresas deben elaborar mecanismos para ayudar a los consumidores a adquirir conocimientos necesarios para comprender los riesgos, tomar decisiones y acceder a servicios competentes y profesionales.

e) Protección de la privacidad, las empresas deben proteger la privacidad de los consumidores mediante mecanismos de control, seguridad, transparencia y consentimiento en lo relativo a la recopilación y utilización de sus datos personales.

f) Controversias y reclamaciones de los consumidores, las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permita resolver controversias de manera rápida, justa, eficiente, transparente, poco costosa, accesible y efectiva. Las empresas deben considerar adoptar

normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación y servicios alternativos de solución de controversias.

Siento este último el que se relaciona con el objeto del presente estudio puesto que las empresas de transporte aéreo deben poner a disposición del pasajero los mecanismos de reclamación que permitan resolver las controversias que surjan con motivo de los daños ocasionados al pasajero de manera rápida, accesible, justa y menos costosa. El documento señala la orientación a adoptar las normas internacionales y nacionales relativas a procedimientos de reclamación y métodos alternativos de solución de controversias.

Respecto a las directrices, el documento señala de observancia los que se presentan a continuación, de manera que al aplicar cualquier procedimiento de protección al pasajero como consumidor del servicio del transporte aéreo en el caso que nos ocupa, se procure el desarrollo eficiente del comercio internacional y que los procedimientos sean compatibles con las obligaciones del servicio:

- a) Políticas nacionales para la protección del consumidor,
- b) Seguridad física,
- c) Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores,
- d) Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo,
- e) Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales,
- f) Solución de controversias y compensación,
- g) Programas de educación e información,
- h) Promoción del consumo sostenible,
- i) Comercio electrónico,
- j) Servicios financieros,
- k) Medidas relativas a ámbitos específicos.

Especialmente en México, se reformaron y adicionaron diversas disposiciones¹³⁷ de la Ley de Aviación Civil publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 26 de junio de 2017, los cuales son de observancia obligatoria para las aerolíneas que presten sus servicios en territorio nacional a partir del 8 de noviembre del 2017.

Como eje rector, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018¹³⁸ tuvo como objetivo llevar a México a su máximo potencial, para lograrlo se establecieron cinco metas nacionales tres estrategias transversales. Por su parte, la contribución del sector transporte y del subsector aviación, se encuentra plasmada en la IV Meta Nacional, México Próspero, que considera una infraestructura adecuada y el acceso a insumos estratégicos que fomentan la competencia y permiten mayores flujos de capital. Lo anterior se encuentra plasmado en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2013-2018 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2013 y señala que uno de los retos relevantes para el sector de transportes en México consiste en “generar condiciones para una movilidad de personas integra, ágil, “segura”, sustentable e incluyente, que incremente la calidad de vida”. Actualmente, el Plan Nacional de desarrollo 2019-2024 no contempla un reto similar al plan que antecede, y hasta la fecha no se cuenta con un programa sectorial en materia de transporte aéreo.

Actualmente la protección que se encuentra prevista en la ley de la materia destinada al consumidor del transporte aéreo para mejorar la calidad en la atención del servicio y protección del mismo, se funda en el interés público, puesto que de la interpretación sistemática de los artículos 25, 27, 42 y 48 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con los diversos 7 y 8 de la Ley General de Bienes Nacionales que ha realizado el Poder

¹³⁷ Se reforman el párrafo segundo del artículo 49; el artículo 50 y el párrafo primero del artículo 52; el párrafo segundo del artículo 62, las fracciones XI y XII del artículo 87; Se adicionan: las fracciones IV Bis, VIII Bis y VIII Ter al artículo 2; el artículo 42 Bis; un capítulo X Bis comprendiendo los artículos 47 Bis al 47 Bis 4; los párrafos tercero, cuarto y quinto al artículo 49, el artículo 52 Bis, un último párrafo al artículo 84 y las fracciones XIII y XIV al artículo 87 de la Ley de Aviación Civil.

¹³⁸ Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes incluido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Disponible en: http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa_Sectorial_de_Comunicaciones_y_Transportes.pdf

Judicial de la Federación, se concluye que el espacio aéreo constituye el territorio nacional, y es considerado entre los bienes del dominio público de la Federación, es decir, de uso común, lo que significa que pueden utilizarlos todos los habitantes de la República sin más restricciones que las previstas por las leyes y los reglamentos administrativos. Por tanto, el objeto del legislador al realizar esta serie de reformas, fue con miras a proteger el interés público y garantizar que dichos servicios se presten en condiciones equitativas y de calidad en beneficio de quienes los requieran.¹³⁹

Con base en lo anterior, la reforma a la Ley de Aviación Civil destaca los siguientes derechos de los pasajeros, los cuales están inspirados en los derechos básicos del consumidor¹⁴⁰ de servicios tales como el derecho a la protección de la vida, salud y seguridad de la persona, el derecho a la información y de la protección de los intereses jurídicos y económicos, los cuales son difundidos mediante folletos e infografías por la Procuraduría de la Defensa del Consumidor en su página de internet.

De manera individualizada, se comentan a continuación cada uno de los lineamientos o parámetros que surgieron a partir de la reforma de la ley de aviación civil:

A. Consentimiento informado al momento de la compra

La obligación de la aerolínea de proporcionar al consumidor información clara y explícita sobre las tarifas y restricciones del servicio, desde antes del momento de la compra del boleto (precio total, impuestos, servicios adicionales, condiciones de la adquisición). Al respecto, en caso de contrataciones por medios a distancia, el Doctor Islas Colín señala la necesidad del consumidor por realizar la distinción entre deberes precontractuales de información y deberes formales de

¹³⁹ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.5/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

¹⁴⁰ Al respecto, véase Pérez Fuentes, Gisela María, Cantoral Domínguez, Karla y Joselyn Janeth López Capetillo, "Consumidores y derecho en México", en Alfonso Velázquez, Olga Lucia (Coord.), *Consumidores y Derecho en Iberoamérica*, Editorial Reus, Madrid, 2018, pp. 177-262.

información,¹⁴¹ de tal forma que lo anterior proporcione al pasajero el respeto del derecho a la seguridad jurídica y el principio de legalidad.¹⁴²

B. Atención a consumidores con atenciones especiales

En este rubro se incluye a los pasajeros con discapacidad. El Poder Judicial de la Federación realiza una interpretación de los artículos 47 Bis, fracción I, y 47 Bis 1 de la Ley de Aviación Civil, y se advierte que los concesionarios o permisionarios tienen la obligación de prestar un servicio con las máximas condiciones de seguridad, tanto en su operación como para los pasajeros¹⁴³, con base en lo anterior el pasajero podrá transportar de manera adicional instrumentos tales como silla de ruedas, muletas u otros equipos destinados para movilidad, sin cargos ni condiciones adicionales. En caso de menores de dos años de edad, podrán transportar una carriola y quedar exentos de la adquisición de un boleto para abordar un vuelo, sin embargo, no tendrán derecho a un asiento o franquicia de equipaje.

C. Cambios en el itinerario

En caso de suscitarse un acontecimiento que tenga por consecuencia afectar el servicio contratado, la aerolínea estará obligada a comunicarlo al pasajero en un lapso de por lo menos 24 horas de anticipación a la salida, mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos.

D. Retrasos o demoras por causas de la aerolínea

Si la demora se encuentra en un período de tiempo entre una y cuatro horas, existen compensaciones que van desde descuentos, proporcionar medios de

¹⁴¹ Islas Colín, Alfredo y Sosa Olán, Henry, "Los deberes de información y el arbitraje on-line como mecanismos protectores del consumidor en la contratación a distancia", *Comunitaria: Revista Internacional del Trabajo Social y Ciencias Sociales*, España, núm. 13, enero de 2017. pp. 73-100. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/18945/15837>

¹⁴² Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.20/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

¹⁴³ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.12/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

comunicación, hasta una compensación por un monto del 7.5% del valor del boleto.

Al respecto, el Poder Judicial de la Federación señala que la aerolínea no está constreñida a implementar todas las compensaciones mencionadas en el artículo 47 Bis, fracción V, inciso A) la ley relativa. De la interpretación correspondiente destaca la posibilidad de la aerolínea de elegir el mínimo compensatorio a fijar, con base en el principio de competitividad, pudiendo optar por: a) incluir simultáneamente descuentos para vuelos posteriores y alimentos y bebidas; b) ofrecer al pasajero descuentos para vuelos posteriores; o c) proporcionar sólo alimentos y bebidas.¹⁴⁴

E. Cancelaciones de vuelos

En este supuesto, la aerolínea está obligada a realizar alguna de las siguientes compensaciones: reintegrar el costo del boleto, alimentos, pernocta, transporte o en su caso, una indemnización de 25% del precio del boleto.

Respecto al supuesto de la reintegración del costo del boleto, la cuestión era si debía realizarse la reintegración tomando en consideración el pago de los impuestos contenidos en el costo final del boleto, al respecto el Poder Judicial de la Federación manifestó: si a cambio de recibir el servicio de transporte aéreo bajo determinadas condiciones, el pasajero se compromete a absorber un precio que debe cubrir no sólo el pago por el servicio, sino también los impuestos aplicables, es válido que el legislador obligue a las aerolíneas a cubrir en favor de los pasajeros las compensaciones o indemnizaciones por incumplimiento del contrato de transporte con inclusión de los impuestos relativos, pues ese concepto está incluido en el precio efectivamente pagado por el consumidor final a cambio de la prestación de un servicio en los términos y condiciones de su contratación.¹⁴⁵

¹⁴⁴ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.13/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

¹⁴⁵ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.11/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

Por otro lado, en el artículo 47 Bis, fracción VIII de la ley relativa, establece el derecho que tiene el pasajero para solicitar la devolución del precio del boleto en el supuesto que decida no efectuar el viaje, sin embargo, el ejercicio de este derecho se encuentra limitado a que la cancelación se efectúe dentro de las 24 horas siguientes a la adquisición. Lo anterior demuestra en primer lugar, una armonía con la teoría general de las obligaciones que versa sobre la posibilidad de que las partes den por concluidos los convenios, en segundo lugar, la solución al gran número de quejas y denuncias con motivo de la negativa del transportista aéreo respecto a las solicitudes de cancelación.

F. Daños al equipaje

Uno de los derechos del pasajero es el relativo a llevar consigo determinado equipaje sin cargo alguno, es decir, el equipaje documentado (hasta 25 kilogramos) y el de mano o en cabina (dos piezas cuyo peso total no exceda los 10 kilogramos), debiendo tener, cada una, una dimensión máxima de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de alto y 25 centímetros de alto, lo anterior previsto en el numeral 47 Bis, fracción IX de la Ley de Aviación Civil. El Poder Judicial de la Federación señala que la acción de regular con claridad las medidas que deben de operar el transporte de equipaje en el servicio de transporte aéreo respeta el principio de seguridad jurídica.¹⁴⁶ En caso de daños al equipaje, la indemnización por avería o destrucción del equipaje podrá ser por un monto de 80 Unidades de Medida y Actualización para equipaje de mano, y hasta un monto de 150 Unidades de Medida y Actualización para equipaje facturado.

G. Reparación de daños

El artículo 47 Bis, antepenúltimo párrafo obliga al concesionario o permisionario para que en un período máximo de 10 días naturales a partir del día de la reclamación realice el pago de las indemnizaciones. Salvo las compensaciones de alimentos y hospedaje que deben cubrirse al momento del retraso.

Los requisitos que deben reunirse para llevarse a efecto tal derecho son:

¹⁴⁶ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.27/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

- Que el pasajero realice la reclamación,
- La existencia de una demora de más de 4 horas o la cancelación del vuelo,
- Que las irregularidades en la prestación del servicio hubieran obedecido a causas exclusivamente imputables a la aerolínea.

Posteriormente, la aerolínea deberá informar al pasajero que hubiera solicitado la indemnización respectiva si procedió o no su reclamación, así como las razones de la negativa en su caso. Lo anterior representa el respeto a los derechos de audiencia y debido proceso.¹⁴⁷

2. España

La legislación de la Unión Europea garantiza una serie de derechos básicos a todos los pasajeros que se transporten por vía aérea. La Comisión Europea de Movilidad y Transporte señala que es la única área en el mundo donde los ciudadanos están protegidos por un conjunto completo de derechos de los pasajeros, y su mercado ha beneficiado a los pasajeros en el disfrute de tarifas más bajas y una mayor variedad de transportistas y servicios.

Estas normas son aplicables en el supuesto de aquellos pasajeros que salen de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea o a los pasajeros que llegan a los aeropuertos de un Estado miembro de la Unión Europea desde un tercer país, siempre y cuando el vuelo sea operado por una compañía aérea de la Unión Europea.

Se aplican los derechos de los pasajeros aéreos de la Unión Europea:

- Si su vuelo se encuentra dentro de la Unión Europea y es operado por una aerolínea de la Unión Europea o fuera de la Unión Europea.
- Si su vuelo llega a la Unión Europea desde fuera de la Unión Europea y es operado por una aerolínea de la Unión Europea.
- Si su vuelo sale de la Unión Europea a un país no perteneciente a la Unión Europea operado por una Unión Europea o una aerolínea no perteneciente a la Unión Europea.

¹⁴⁷ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.22/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

Es importante destacar que los vuelos de ida y vuelta siempre se consideran dos vuelos separados, incluso si se reservaron como parte de una reserva. En algunos casos, la aerolínea que opera el vuelo (también conocida como aerolínea operadora) puede no ser la misma a la que le compró el boleto. En caso de dificultades, solo la aerolínea que opera el vuelo puede ser considerada responsable. En los casos en que una aerolínea contrata (bajo un contrato de arrendamiento húmedo) una aeronave, incluida la tripulación de otra aerolínea, la aerolínea que contrata la aeronave tiene la responsabilidad operativa del vuelo y es considerada como la aerolínea operativa según las normas de la Unión Europea (específicamente el Reglamento 261/2004).

En España, la explotación comercial de vuelos locales con pasajeros es una modalidad que se encuentra excluida del ámbito de aplicación del Reglamento (CE) N° 1008/2008¹⁴⁸ sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad, el cual señala en su artículo 3 del capítulo II lo siguiente:

"3. Sin perjuicio de cualquier otra disposición aplicable de Derecho comunitario, nacional o internacional, no estarán sujetas a la obligación de estar en posesión de una licencia de explotación válida las siguientes categorías de servicios aéreos:

- a) servicios aéreos realizados por aeronaves sin motor o ultraligeras con motor, y
- b) vuelos locales"

Al respecto queda de manifiesto, que las aerolíneas extranjeras necesariamente deberán realizar el procedimiento de trámite y obtención de una licencia de explotación comercial de vuelos para operar en España como miembro de la Comunidad Europea en términos del Reglamento (CE) N° 1008/2008.

Lo anterior, no excluye a la aerolínea española para realizar el procedimiento para la obtención de autorizaciones de vuelos locales con

¹⁴⁸ Reglamento (CE) N° 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de septiembre de 2008. Disponible en: <https://www.seguridadaerea.gob.es/media/Migracion/PDF/88442/50714.pdf>

pasajeros¹⁴⁹ ante la Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea y lo previsto para tal efecto en la Ley 48/1960 sobre Navegación Aérea, autorizaciones que se conceden por un año, y que pueden ser renovables a petición de la empresa siempre que ésta mantenga el cumplimiento de las condiciones exigibles para tal efecto.

Es necesario conocer cuáles son las compañías aéreas españolas, para ello, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea en España, presenta un documento¹⁵⁰ titulado Compañías españolas de transporte aéreo con licencia de explotación de categoría A, el cual se refiere al permiso otorgado a las aerolíneas españolas para la explotación de servicios aéreos de pasajeros, de carga y/o de correo, a cambio de una remuneración y/o pago de alquiler. A continuación, se presenta el listado de las aerolíneas del Estado Español:

- Aeronova, S.L.U.
- Air Europa Líneas aéreas, S.A.U.
- Albastar, S.A.
- Aura Airlines, S.Ñ.
- Binter Canarias, S.A.
- Canarias Airlines Compañía de Aviación, S.L.
- Canary Fly, S.L.
- Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A.U.
- Corporación YGNUS AIR, S.A.
- Evelop Airlines, S.L.
- Flightline, S.L.
- Iberia Líneas Aéreas de España S.A. Operadora.
- Plus Ultra Líneas Aéreas, S.A.

¹⁴⁹ Procedimiento para la Obtención de autorizaciones de vuelos locales con pasajeros. Disponible en: https://www.seguridadaerea.gob.es/media/4209028/proced_autoriz_vuelos_locales_con_pasajeros.pdf

¹⁵⁰ Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Compañías españolas de transporte aéreo con licencia de explotación de categoría A. Disponible en: https://www.seguridadaerea.gob.es/media/4748811/cias_a.pdf [Fecha de consulta: 21 de noviembre de 2019].

- Privilege Style, S.A.
- Swiftair, S.A.
- Thomas Cook Airlines Balearics, S.L.U.
- Volotea, S.A.
- Vueling Airlines, S.A.
- Wamos Air, S.A.

En España, los derechos del pasajero son competencia del Ministerio de Fomento y de la Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, y a la vez ésta área es reconocida por la Comisión Europea de Movilidad y Transporte como el organismo nacional de aplicación de la ley para el transporte aéreo en España¹⁵¹ que en este caso se refiere al Reglamento (CE) 261/2004 que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a pasajeros en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, normativa que se abordará en acápites siguientes.

La Comunicación de la Comisión Europea sobre el derecho de todos los pasajeros en todos los modos de transporte, señala una serie de derechos de los pasajeros¹⁵² que se basan en los principios de no discriminación, información precisa, oportuna y accesible, y que se muestran a continuación:

1. No discriminación
2. Acceso y asistencia para pasajeros discapacitados y pasajeros con movilidad reducida.
3. Información
4. Opción de cancelar viajes debido a interrupciones

¹⁵¹ National Enforcement Bodies. Disponible en: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

¹⁵² European Commission Communication: A European vision for passengers. Communication on passenger right in all transport modes. Disponible en: https://ec.europa.eu/transport/facts-fundings/infographics/zero-to-ten_en

5. Cambio de ruta o cambio de reserva
6. Asistencia en caso de retraso prolongado
7. Compensación
8. Responsabilidad del transportista
9. Fácil manejo de quejas
10. Aplicación efectiva de los derechos

En España, los derechos de los pasajeros se encuentran previstos en el reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros, instrumento normativo que deroga¹⁵³ el reglamento (CEE) núm. 295/91 del 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular.

A pesar de la existencia del reglamento (CEE) núm. 295/91, fue necesario derogarlo, puesto que aunque ya establecía un régimen básico de protección al pasajero en el transporte aéreo regular por denegación de embarque, las condiciones cambiantes de las operaciones aéreas y comerciales lo redujeron a insuficiente con motivo del elevado índice de pasajeros a los que se les denegaba el embarque contra su voluntad, las cancelaciones frecuentes de vuelos sin previo aviso y los perjuicios ocasionados por los retrasos.

El actual reglamento (CE) núm. 261/2004 refuerza aquellas normas mínimas de protección respecto a los derechos de los pasajeros en el transporte aéreo regular y no regular, tomándose en cuenta en este último caso a los que son parte en los viajes combinados.

¹⁵³ Artículo 18 del Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros

El Reglamento presenta diferentes derechos para los pasajeros que sufren denegación de embarque, vuelo retrasado y vuelo cancelado, por lo que no se le reconocen los mismos derechos en los diferentes casos.

El pasajero no podrá reclamar varias compensaciones por los mismos hechos, es decir, que el reglamento no ampara el enriquecimiento injusto del pasajero, situación prevista en la Sentencia del Juzgado de lo Mercantil número 2 de Bilbao de 27 de enero de 2016.¹⁵⁴

De manera más especializada y delimitando el tema al transporte aéreo de personas, los derechos de los pasajeros¹⁵⁵ en España se enmarcan en los siguientes supuestos:

A. Personas discapacitadas y personas con movilidad reducida

En este supuesto, también se aplican las normas del Reglamento (CE) núm. 1107/2006 de 05 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

Al respecto, el reglamento en cita señala en su artículo 1.4 que los derechos que en su contenido prevea no afectarán a los derechos de los pasajeros establecidos en la Directiva 90/314/CEE y en el Reglamento (CE) número 261/2004.

En su artículo 2.a el reglamento da luz acerca de una definición especializada de personas con discapacidad o movilidad reducida en el contexto del transporte aéreo de personas, al respecto señala:

“A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

¹⁵⁴ El actor sufrió la cancelación del primer vuelo de un viaje con escala, el cual fue reubicado en otro vuelo operado por una aerolínea distinta, el cual también fue cancelado. Posteriormente reubicaron al pasajero en otro vuelo en el que sí pudo volar, finalmente llegó a su destino con 12 horas de retraso. En su demanda, el actor reclamaba el derecho a una compensación tanto de la primera, como de la segunda aerolínea, el Juez negó el derecho a la segunda compensación. SJMer núm. 2 de Bilbao de 27 de enero de 2016, juicio verbal 779/2015 (La ley 21138/2016).

¹⁵⁵ Comisión Europea. Movilidad y Transportes. Derechos del pasajero aéreo. Disponible en: http://www.aena.es/csee/ccurl/847/658/passengers_rights_leaflet_air_es.pdf

a) «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros; Durante la reserva y el embarque, la legislación protege a cualquier persona discapacitada.”

Por otra parte, resulta interesante prestar atención al artículo 7¹⁵⁶ del mismo reglamento, pues señala el derecho de las personas discapacitadas o con movilidad reducida a recibir asistencia en los aeropuertos.

La aerolínea o transportista solo puede negarle el abordaje a una persona en caso de resultarle físicamente imposible con motivo del tamaño de la aeronave o de sus puertas, o si al hacerlo, causara motivo de incumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos. En éste caso, la aerolínea deberá otorgar el derecho de reembolso al pasajero o a recibir en un transporte alternativo un asiento gratuito o una tarifa considerablemente reducida, lo cual se encuentra previsto en el artículo 8 del Reglamento (CE) número 261/2004 y en el artículo 4 del Reglamento (CE) número 1107/2006.

El pasajero que presente alguna discapacidad o movilidad reducida, debe informar al aeropuerto acerca de sus necesidades al menos 48 horas antes de su partida, lo anterior para que esté en condiciones de recibir de manera más eficaz

¹⁵⁶ 1. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida llegue a un aeropuerto para viajar en un vuelo, la entidad gestora del aeropuerto asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia que se especifica en el anexo I de forma que esa persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva, siempre que las necesidades particulares de asistencia de esa persona se notifiquen a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico en cuestión al menos 48 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada. Esta notificación cubrirá, asimismo, un vuelo de regreso si el vuelo de ida y el de vuelta han sido contratados con la misma compañía. Artículo 7 del Reglamento (CE) número 1107/2006.

la asistencia sin coste adicional que se ofrece en todos los aeropuertos de España.¹⁵⁷

La omisión del pasajero para informar al aeropuerto sobre sus necesidades no impide que los auxiliares del aeropuerto realicen todos los esfuerzos razonables para proporcionar la asistencia necesaria.

El precio del boleto no debe tener un coste adicional¹⁵⁸, ni se le deberá exigir al pasajero que viaje acompañado de otra persona, a menos que sea estrictamente necesario.

Respecto a los derechos de información, el artículo 14 del Reglamento (CE) 261/2004 señala que, en caso de un incidente o incumplimiento del contrato de transporte aéreo, el pasajero deberá acudir al mostrador de la aerolínea, en el cual se le deberá otorgar un documento en el cual conste por los medios alternativos, un informe sobre la normativa en materia de compensación y asistencia.

B. Derecho a la información

En el momento de la compra de un billete para un vuelo que salga de un aeropuerto de España, la aerolínea o transportista deberá informar al pasajero acerca de los términos y condiciones correspondientes.

Es necesario que el precio final aparezca indicado en todo momento y desglosado para incluir la tarifa aérea y cualquier impuesto, arancel o cargo que sea inevitable y previsible en el momento de la publicación. Cualquier elemento opcional deberá ofrecerse como opcional.

La aerolínea o transportista tiene la obligación de informar al pasajero acerca de sus derechos en el momento de la salida y en las etapas del viaje. El artículo 5.2 del Reglamento (CE) 261/2004 señala la obligación de la aerolínea de

¹⁵⁷ Artículo 7 del Reglamento (CE) núm. 1107/2006 de 05 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

¹⁵⁸ Artículo 8 y 10 del Reglamento (CE) núm. 1107/2006 de 05 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

informar a los pasajeros respecto de la cancelación de un vuelo, ofreciendo una explicación relativa a los posibles transportes alternativos y un informe sobre la causa de cancelación del vuelo.

Tiene la obligación de informar qué aerolínea operará el vuelo, independientemente si tiene conexiones o cambio de aerolíneas.

Por su parte, el artículo 14 del Reglamento (CE) 261/2004 señala la obligación de informar a los pasajeros de sus derechos. Señala que en el mostrador de facturación se exponga un anuncio visible para el pasajero, en el cual se indique que le sean informados sus derechos con motivo de retraso de vuelo, cancelación del mismo o denegación de embarque, mediante un impreso que contenga normas relativas en materia de compensación y asistencia.

Las aerolíneas inseguras tienen prohibido operar dentro de España y la Unión Europea, para tal efecto, la Comisión Europea mantiene una lista¹⁵⁹ actualizada sobre las compañías aéreas prohibidas en el espacio aéreo europeo, por cuestiones de seguridad.

La lista comunitaria impone una prohibición sobre:

A. Todas las compañías aéreas de Angola, Benín, Guinea Ecuatorial, Indonesia, República Kirguisa, Liberia, Sierra Leona, Suazilandia, República Democrática del Congo (RDC) y Gabón salvo Gabon Airlines y Afrijet, que cuentan con excepciones para un pequeño número de aeronaves.

B. Dieciséis operadores individuales:

-Afganistán: Ariana Afghan Airlines

-Camboya: Siem Reap Airways International

-República Popular Democrática de Corea: Air Koryo

¹⁵⁹ Al respecto véase: Lista de seguridad aérea de la UE. Aerolíneas prohibidas. Comisión Europea, Movilidad y transporte. Disponible en: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en y en https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf [Fecha de consulta: 22 de noviembre de 2019].

-Kazajstán: Air Company Kokshetau, ATMA Airlines, Berkut Air, East Wing, Sayat Air y Starline KZ

-Ruanda: Silverback Cargo Freighters

-Sudán: Air West

-Tailandia: One Two Go Airlines

-Ucrania: Motor Sich Airlines, Ukraine Cargo Airways, Ukraine Mediterranean Airlines y Volare Aviation.

C. Asistencia en caso de embarque denegado, retraso o cancelación

El pasajero tiene derecho a recibir asistencia como comida y bebida, acceso a comunicación, alojamiento en caso de ser necesario y transporte hacia y desde el lugar del alojamiento.

Respecto a la diferencia entre retraso y cancelación, es menester citar la Sentencia STJCE de 19 de noviembre de 2009 del caso Sturgeon y otros, que en sus apartados 31 a 36 señala:

“El concepto de retraso que se desprende del artículo 6 del Reglamento sólo tiene en cuenta la hora de salida, de forma que un vuelo sufre una demora en el sentido del Reglamento si respeta la programación inicial pero su hora de salida efectiva se ve diferida con respecto a la hora de salida prevista, mientras que la cancelación es la no realización de un vuelo previsto.”¹⁶⁰

“Un vuelo retrasado no podrá ser calificado como cancelado por mucho que la demora se prolongue, mientras pueda apreciarse que su salida se ha ajustado a la programación inicial.”¹⁶¹

¹⁶⁰ Sentencia del TJCE de 19 de noviembre de 2009 (Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon y Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH; y Stefan Bock, Cornelia Lepuschitz/ Air France SA, C-432/07. Apartado 31 a 33.

¹⁶¹ Sentencia Sturgeon y otros, apartado 34.

“Cuando los pasajeros de un vuelo programado se unen a los de otro, es posible, en principio, identificar una cancelación.”¹⁶²

Con base en lo anterior queda constatado que un vuelo sólo podrá considerarse cancelado si la aerolínea transporta a los pasajeros en otro vuelo, y si la programación inicial de dicho vuelo difiere de la del vuelo previsto en su inicio, por el contrario, un vuelo retardado se tendrá por hecho si se efectúa una demora.

En caso de gran retraso habrá asistencia disponible después de:

- Dos horas o más para vuelos de 1.500 km o menos;
- Tres horas o más para vuelos más largos dentro de la Unión Europea o para otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 km;
- Cuatro horas o más para vuelos de más de 3.500 km fuera de la Unión Europea.

D. Transporte alternativo o reembolso en caso de denegación de embarque o cancelación

El pasajero tiene derecho a elegir entre un transporte alternativo o el reembolso del precio del billete.

Un transporte alternativo hasta el destino final bajo condiciones de transporte comparables o un cambio de reserva sin coste adicional y a conveniencia del pasajero para una fecha posterior.

Otra alternativa es que la aerolínea o transportista ofrezca al pasajero un reembolso del precio del billete¹⁶³, un viaje gratuito de regreso lo antes posible al punto de inicio de su viaje, condición que se aplica a grandes retrasos en la salida que excedan las cinco horas.

¹⁶² Sentencia Sturgeon y otros, apartado 36.

¹⁶³ El plazo para el reembolso del precio del billete al que hace referencia el artículo 8.1 es de siete días. Reglamento (CE) núm. 261/2004.

Lo anterior se encuentra previsto en el artículo 8 del Reglamento, el cual señala:

“1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

- a) El reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda;
Un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;
- b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o
- c) La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.”

La obligación de atención de la aerolínea finaliza cuando el pasajero acepta un reembolso.

E. Derecho a una compensación

En su artículo 7, el Reglamento (CE) núm. 261/2004 ofrece el derecho a una compensación mínima estandarizada a los pasajeros.

Al respecto, Ricardo Pazos Castro, señala que “el derecho a una compensación estandarizada surge automáticamente ante una denegación de embarque contra la voluntad del pasajero. Cuando se trata de una cancelación, la existencia del derecho depende de la antelación con la que el transportista comunique al pasajero la anulación del vuelo, y de la pérdida de tiempo que

experimente dicho pasajero. En el caso de retraso en la llegada al destino final¹⁶⁴, el derecho a compensación depende de la entidad de la demora.”¹⁶⁵

El Reglamento no señala el momento específico en el cual se deba hacer válido el derecho y entregársele la compensación al pasajero, al respecto Lozano Romeral¹⁶⁶ señala que en caso de éste se deberá realizar inmediatamente, en el momento y aeropuerto en el que ocurra el suceso.

El derecho a que hace referencia el artículo 7 del reglamento, consiste en una indemnización con tres cuantías diferentes correspondientes a una u otra en función de la distancia del vuelo y si éste tiene lugar dentro de la Unión Europea o cuenta con un componente exterior a la misma:

“1. Cuanto se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros.
- b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).

La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación”.¹⁶⁷

El artículo 7.3 del Reglamento señala que la compensación se podrá abonar en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

¹⁶⁴ Por destino final se entiende: el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en su caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo; no se tomarán en consideración vuelos de conexión alternativos si se respeta la hora de llegada inicialmente programada. Artículo 2.h) del Reglamento (CE) núm. 261/2004.

¹⁶⁵ Pazos Castro, Ricardo, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, op. cit., p. 135.

¹⁶⁶ Lozano Romeral, Diego, *Transporte aéreo. El contrato de transporte. Derechos de los minusválidos. Responsabilidad civil y seguros*, en Menéndez Menéndez, Adolfo (Dir.), *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Thompson – Civitas, Navarra, España, 2005. pp. 293 – 321.

¹⁶⁷ Artículo 7 del Reglamento (CE) núm. 261/2004.

De lo anterior se cuestiona la manera en la cual se pueda determinar el valor o la estimación en dinero de la compensación que proceda.

F. Derecho a una indemnización

Derecho a una indemnización de entre €125 y €600 según la distancia del vuelo y el retraso en la llegada al destino del pasajero.

No habrá derecho a una indemnización en caso que la aerolínea haya informado al pasajero respecto de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo, o que con la modificación del trayecto haya llegado cerca de la hora inicialmente prevista o si la aerolínea demuestra que la cancelación fue a causa de circunstancias extraordinarias, ajenas a la aerolínea o por cuestiones de seguridad aérea.

G. Responsabilidad ante el pasajero y el equipaje

Las aerolíneas pueden ser consideradas responsables por lesiones o fallecimiento a causa de un accidente.

Los pasajeros tienen derechos a indemnizaciones en caso de extravío, retraso o daños de su equipaje, incluido equipo de movilidad en caso de personas con discapacidad o movilidad reducida.

Para tal efecto, deberá presentarse una queja ante la aerolínea dentro de un plazo de siete días a partir de recibir su equipaje si está dañado y de 21 días si se ha retrasado.

Respecto a los criterios y delimitaciones de las dimensiones del equipaje, el límite de equipaje de mano puede variar según la aerolínea, la clase de cabina en la que se viaja e incluso el tamaño de la aeronave.

Por su parte, la Asociación de Transporte Aéreo Internacional¹⁶⁸ ha señalado como pauta general que el equipaje de mano debe tener una longitud máxima de 56 cm, un ancho de 45 cm y una profundidad de 25 cm, dimensiones

¹⁶⁸ Información del equipaje del pasajero. Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Disponible en: <https://www.iata.org/whatwedo/ops-infra/baggage/Pages/check-bag.aspx> [Fecha de consulta: 22 de noviembre de 2019].

que incluyen ruedas, asas, bolsillos laterales, etc. Respecto al peso, algunas aerolíneas imponen limitaciones de peso, generalmente a partir de 5 kilos.

Las pautas de la IATA para el equipaje facturado son de 158 cm de altura, y un peso que no exceda a los 32 kilos. Lo anterior por la seguridad de los trabajadores del aeropuerto que tienen que levantar cientos de maletas diariamente.

Es obligación de la aerolínea informar las reglas establecidas sobre la cantidad de maletas que se pueden facturar y los posibles cargos relacionados, puesto que estas reglas pueden variar según la aerolínea, el estado del viajero frecuente, el producto o clase de vuelo adquirido y la ruta de vuelo.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México

CAPÍTULO CUARTO. LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS

I. TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL A LA LUZ DE LA CONSTITUCIONALIZACIÓN DEL DERECHO CIVIL.

En un principio, el Derecho Constitucional y el Derecho civil eran dos ramas del derecho que no concebían un punto de encuentro, pues mientras la primera delimitaba su ámbito de aplicación a la regulación de las relaciones entre el Estado y los particulares, la segunda era considerada exclusivamente enfocada a la regulación de las relaciones entre particulares.

Actualmente, la constitucionalización del Derecho Civil es una manifestación del neoconstitucionalismo, esta nueva forma de vislumbrar un sistema democrático a la luz del Derecho Civil presentó una solución utilizada en el Derecho Italiano cuando los juristas pretendían aplicar el Código Civil de 1942 promulgado por el régimen fascista y subordinado a la Constitución democrática de 1946¹⁶⁹.

Desde el enfoque de Pietro Perlingieri, tomando como punto de partida el concepto moderno de persona, señala que en el repensar de la persona, no podemos limitarnos a identificar como lo hacen los autores tradicionales, a la persona como un sujeto de derechos y obligaciones o como el ente al que el orden jurídico confiere la capacidad para que pueda actuar como sujeto de derecho y obligaciones¹⁷⁰. En la actualidad, se considera a la persona como la base y el

¹⁶⁹ Pérez Fuentes Gisela María y Cantoral Domínguez, Karla, *Daño moral y derechos de la personalidad del menor*, México, Tirant lo Blanch, 2015, p. 26.

¹⁷⁰ Perlingieri Pietro, *El derecho en la legalidad constitucional, según el sistema italo-comunitario de las fuentes*, traducción y coordinación por Luna Serrano Agustín, Malaquer de Motes y Bernet, Carlos, 3ª edición, Madrid, Editorial Dykinson, 2008, p. 702.

centro del Derecho Civil¹⁷¹, pues lo que hay que destacar es el valor de la persona con base a su integridad¹⁷².

Así, la concepción tradicional de la persona inspirada en el derecho civil romano ha sido renovada a partir del reconocimiento constitucional de principios del derecho tales como la protección de la dignidad humana, el interés superior del menor y el principio *pro persona*.

Para la Doctora Gisela María Pérez Fuentes, esta forma contemporánea de revalorizar a la persona implica “que la persona ha recuperado su lugar preponderante en el sistema jurídico de muchos países en los que se encuentra México”¹⁷³, es decir, que en la cúspide se encuentra la persona como valor y las formaciones sociales en las que las personas son llamadas a realizar su pleno y libre desarrollo¹⁷⁴.

En México, a partir del reconocimiento del principio de la dignidad de la persona en la Constitución, el Poder Judicial de la Federación establece que éste principio puede considerarse como un derecho humano mediante el cual se permite reconocer la superioridad de la persona, su libertad y autodeterminación¹⁷⁵.

En el sistema de la Constitucionalización del Derecho Civil en México, a partir de la reforma publicada en el año 2011, fue incorporado en el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la sustitución del concepto de individuo por el de persona, “se advierte que la intención del legislador mexicano al sustituir la voz individuo por persona, es la de utilizar una expresión que no se refiera a un género en particular rescatando la dignidad de la

¹⁷¹ Pérez Fuentes, Gisela María y Cantoral Domínguez, Karla, *El daño moral y derechos de la personalidad del menor*, México, Editorial Tirant lo Blanch, 2015, pp. 13-15.

¹⁷² Perlingieri Pietro, *El derecho en la legalidad constitucional, según el sistema italo-comunitario de las fuentes*, traducción y coordinación por Luna Serrano Agustín, Malaquer de Motes y Bernet, Carlos, 3ª edición, Madrid, Editorial Dykinson, 2008, p. 702.

¹⁷³ Pérez Fuentes, Gisela María, “El nuevo paradigma de la capacidad de ejercicio en caso de menores”, *Nexo Jurídico. Locus Regit Actum*. Año VI-Número 30, marzo, 2017, p. 38.

¹⁷⁴ Perlingieri, Pietro, *El Derecho Civil en la Legalidad Constitucional*, Madrid, Dykinson, 2008, p. 13.

¹⁷⁵ Tesis: I.10o.A.1 CS (10a.) Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Libro 54, mayo de 2018, Tomo III, p. 2548.

persona física o natural que son las únicas que desarrollan íntegramente su personalidad”¹⁷⁶.

Por lo tanto, resulta interesante cómo el Código Civil para el Estado de Tabasco señala en su artículo 29 que “son personas físicas los seres humanos, y tienen capacidad de goce y capacidad de ejercicio”¹⁷⁷.

Esta situación permite dejar atrás el concepto de persona con enfoque patrimonialista e individualista emanado del Derecho Romano, permitiendo una nueva realidad jurídica a la vez que representa retos para el Derecho al incluir en la Constitución del país nuevos principios y valores que deben ser considerados por los operadores jurídicos al momento de interpretar y aplicar el derecho, además de una nueva concepción de la persona que considera la dignidad humana como la base fundamental para la protección de todos sus derechos, entre los cuales se encuentra la reparación integral del daño o justa indemnización.

1. *Noción general*

La palabra responsabilidad proviene de *responderé*, que significa prometer, merecer, pagar. En un sentido más restringido la palabra se encuentra relacionada con *spondere*, expresión solemne en la forma de *stipulatio*, por la cual alguien asumía una obligación, así como la expresión *sponsio*, palabra que designa la forma más antigua de obligación.¹⁷⁸

¹⁷⁶ Pérez Fuentes, Gisela María, “El daño moral: *to be or not to be* y la falacia de los daños punitivos en la jurisprudencia mexicana”, en Llamas Pombo, Eugenio (Coord.), *Congreso internacional de derecho civil octavo centenario de la Universidad de Salamanca. Libro de ponencias.*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2018. p. 661.

¹⁷⁷ Código Civil para el Estado de Tabasco. Publicado en el Diario Periódico Oficial del Estado el 09 de abril de 1997, última reforma el 13 de enero de 2019.

¹⁷⁸ Tamayo y Salmorán, Rolando, *Responsabilidad*, Enciclopedia Jurídica Mexicana, Q-Z, México, Porrúa-UNAM, 2002, tomo VI, p. 279.

En la Roma antigua, los jurisconsultos tenían como premisa, la necesidad de vivir honestamente en sociedad, de tal forma que se diera a cada persona lo que le pertenecía, sin causar daños a otros.¹⁷⁹

La evolución del sistema de responsabilidad civil se produce a través de la Lex Aquilia, desarrollando su máximo esplendor en la época de la revolución industrial como un nuevo punto de inicio a partir de la presencia del daño como elemento determinante.

La responsabilidad civil parte de su concepto considerando a la misma como la obligación que tiene una persona de indemnizar los daños y perjuicios que ha causado. De acuerdo con la teoría de la responsabilidad civil, el que causa un daño a otro está obligado a repararlo, éste daño puede ser originado por el incumplimiento de un contrato o por la violación del deber genérico de toda persona de no dañar a otra.

La responsabilidad civil es la consecuencia a la transgresión de un deber jurídico, que se transforma en una obligación en cuanto surge la necesidad de indemnizar, lo que se traduce en la obligación que tiene una persona de resarcir los daños y perjuicios ocasionados en consecuencia de un hecho realizado por sí misma, por otra persona o por la naturaleza que sea contrario a la norma jurídica.¹⁸⁰

Luís Díez-Picazo y Antonio Gullón afirman que la responsabilidad significa la sujeción de una persona que vulnera un deber de conducta impuesto en interés de otro sujeto a la obligación de reparar el daño producido.¹⁸¹

Para Rene Savatier, la responsabilidad civil ha sido entendida como la obligación que adquiere una persona de reparar el daño que ha causado a otra,

¹⁷⁹ Hernández Domínguez, Enma Estela, "La transversalidad de la responsabilidad civil notarial", en Pérez Fuentes, Gisela María, Temas actuales de responsabilidad civil, Tirant lo Blanch, México, 2018, p. 269.

¹⁸⁰ Hernández Domínguez, Enma Estela, "La transversalidad de la responsabilidad civil notarial", *op. cit.*, p. 270.

¹⁸¹ Díez-Picazo, Luís y Guillón, Antonio, *Sistema de Derecho Civil*, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 501.

bien por hecho propio o por actos de otras personas que dependen de él o bien por las cosas dañosas que le pertenecen.¹⁸²

Ernesto Gutiérrez y González refiere a la responsabilidad civil:

“Hecho ilícito como una conducta que consiste en restituir las cosas al estado que tenían y de no ser posible, en la restitución del detrimento patrimonial (daños y/o perjuicio) generado por una acción u omisión de quien lo cometió por sí mismo, o esa acción u omisión permitió que causara al detrimento, por personas a su cuidado, o cosas que posee, y que originó con ello la violación culpable de un deber jurídico *stricto sensu*, o de una obligación *lato sensu* previa, en cualquiera de sus dos especies.”¹⁸³

Para Gisela María Pérez Fuentes, la figura de la responsabilidad civil tiene las siguientes características:

La existencia del daño marca la vida de la responsabilidad civil y la razón de la reparación; prima generalmente la autonomía de la voluntad de las partes, o en último caso, los intereses de los particulares; se basa en principios generales establecidos por la legislación civil, siendo el Juez, el encargado de interpretar y aplicar racionalmente las cuantías indemnizatorias; en la responsabilidad civil no se aplica el principio de retroactividad en cuanto la norma más favorable, las normas que articulan la exigencia de la responsabilidad civil no pierden su naturaleza civil y por tanto están sujetas al principio de irretroactividad vigente en los Códigos Civiles.¹⁸⁴

El Poder Judicial de la Federación en México ha definido que la responsabilidad civil conlleva la obligación de indemnizar por los daños y perjuicios causados por un incumplimiento de las obligaciones asumidas o por

¹⁸² Savatier, Rene, *Traité de la Responsabilité Civil en Droit Français*, Librairie General de Droit et de Jurisprudence, Paris 1951, p. 1.

¹⁸³ Gutiérrez y González, Ernesto, *Derecho de las obligaciones*, 12a ed., Porrúa, México, 1998, p. 562.

¹⁸⁴ Pérez Fuentes, Gisela María, “Clases de responsabilidad civil”, *op. cit.*, p. 90.

virtud de un hecho ilícito o riesgo creado, de ahí que, de ser posible, la reparación del daño debe consistir en el establecimiento de la situación anterior a él, y cuando ello sea imposible, en el pago de daños y perjuicios.¹⁸⁵

Respecto a los elementos de la responsabilidad civil, Elena Vicente esquematiza como elementos de la responsabilidad, el daño, o perjuicio, la acción u omisión culpable o negligente, y el nexo de causalidad como requisitos además, para que surja la obligación de resarcir¹⁸⁶.

Por su parte, Tamayo Jaramillo, señala que en la responsabilidad civil contractual y extra contractual, hay elementos que les son comunes, pues “exigen una conducta del demandado, en algunas oportunidades esa conducta debe ser culposa (...) que haya un daño y que ese daño sea causado por la culpa del agente”¹⁸⁷.

3. Clases de responsabilidad civil

A. Responsabilidad contractual

En este tipo de responsabilidad el daño surge a partir del incumplimiento de las obligaciones asumidas puesto que las partes están vinculadas con anterioridad al hecho productor de la responsabilidad.

Para que exista responsabilidad contractual basta con que se incumpla con la obligación pactada, sin embargo, la falta de cumplimiento de una obligación, no implica obligatoriamente la existencia de responsabilidad contractual pues el requisito imprescindible es el detrimento del bien objeto del contrato. El Poder Judicial de la Federación reconoce como razones que liberan de responsabilidad

¹⁸⁵ Tesis: 1a. LII/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, libro 3, febrero de 2014, Tomo I, p. 683, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN.

¹⁸⁶ Vicente Domingo, Elena, “El daño”, en Reglero Campos, Luis Fernando, *Lecciones de responsabilidad civil*, Navarra, Arizandi, 2002, p. 71.

¹⁸⁷ Tamayo Jaramillo, Javier, *De la responsabilidad civil, teoría general de la responsabilidad. Responsabilidad civil contractual*, Santa Fe de Bogotá, Temis, 1999, Tomo I, p. 169.

por incumplimiento de contrato las razones de fuerza mayor o por casos fortuitos.¹⁸⁸

B. Responsabilidad extracontractual

Esta clase de responsabilidad se encuentra vinculada por la lesión causada por un sujeto sin relación anterior con la víctima o el perjudicado.

La responsabilidad civil extracontractual tiene dos naturalezas, puede ser objetiva o subjetiva:

Objetiva. Se deriva del uso de objetos peligrosos, los cuales crean un estado de riesgo para los demás. Se apoya en un elemento ajeno a la conducta porque puede que la conducta del agente no haya sido culposa o que no haya obrado ilícitamente.

Subjetiva. La cual se deriva de la comisión de un hecho ilícito que, para su configuración requiere de una conducta antijurídica, culposa y dañosa.¹⁸⁹ La responsabilidad subjetiva se funda en un elemento de carácter psicológico, porque no existe la intención de dañar o porque incurre en descuido o negligencia¹⁹⁰, siendo éste el elemento subjetivo (la culpa o negligencia)¹⁹¹ que se encuentra ausente en la responsabilidad objetiva.

La responsabilidad de índole subjetiva se funda en un elemento de carácter psicológico, ya sea porque existe la intención de dañar o porque incurre en descuido o negligencia.¹⁹²

¹⁸⁸ Tesis: I.5o.C54 C, Décima Época, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Libro XXIII, agosto de 2013, tomo 3, p. 1721, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL. SU CONCEPTO. Y Tesis aislada, Quinta Época, *Semanario Judicial de la Federación*, tomo LXVIII, p. 1695, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL, CASOS EN QUE NO EXISTE, AUNQUE SE FALTE AL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN.

¹⁸⁹ Tesis: 1a. LII/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, libro 3, febrero de 2014, Tomo I, p. 683, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN.

¹⁹⁰ Pérez Fuentes, Gisela María, "Clases de responsabilidad civil", *op. cit.*, p. 72.

¹⁹¹ Al respecto, véase, Alterini, Atilio Aníbal, *Responsabilidad Civil. Límites de la reparación civil*, Editorial Abeledo-Perrot, Buenos Aires, Tercera edición, 1999, p. 28.

¹⁹² Pérez Fuentes, Gisela María, "Clases de responsabilidad civil", *op. cit.*, p. 72.

Este tipo de responsabilidad civil proviene de hechos jurídicos, los cuales pueden ser lícitos e ilícitos. El hecho que es ocasionado por una conducta ilícita genera obligaciones atendiendo a los elementos de culpa, dolo, imprudencia, negligencia, falta de previsión o de cuidado en la conducta del agente.

La responsabilidad civil extracontractual deriva de un hecho considerado ilícito que violenta la ley, no deriva del incumplimiento de un acuerdo de voluntades, como podría ser un contrato, es decir, por compromisos previamente contraídos.

El origen de la responsabilidad civil extracontractual se encuentra fijada expresamente por la ley, el deber de resarcir daños y perjuicios se produce a partir de un ilícito que resulta de una nueva obligación. El vínculo nace por la realización de los hechos dañosos, deriva del incumplimiento del deber genérico de no afectar a terceros.

4. Elementos de la responsabilidad civil

Para los autores Henry y León Mazeaud y André Tunc¹⁹³, los requisitos para que exista responsabilidad son: el daño, la culpa y el vínculo de causa-efecto entre la culpa y el daño.

Bernardo Pérez Fernández del Castillo¹⁹⁴ señala que en la responsabilidad civil se consideran los siguientes elementos:

- La realización de un daño;
- La abstención o actuación ilícita, culposa y dolosa; y
- El nexo causal entre ambos

Gisela María Pérez Fuentes,¹⁹⁵ señala tres elementos tradicionales en la responsabilidad civil:

- La acción u omisión de una conducta;
- El daño que provoca tal conducta;

¹⁹³ Mazeaud, Henry y Tunc, André, *Tratado teórico y práctico de la responsabilidad civil delictual y contractual*, 5ta ed., Argentina, Ediciones Jurídicas Europa-América, Tomo I, p. 292.

¹⁹⁴ Pérez Fernández del Castillo, Bernardo, *Derecho Notarial*, Porrúa, México, 1981, p. 382.

¹⁹⁵ Pérez Fuentes, Gisela María, *Panorama de la Responsabilidad Civil en México*, op. cit., p. 33.

- Que exista una relación de causalidad entre el daño y la conducta realizada.

A. Acción u omisión humana

En el marco jurídico mexicano, el artículo 1910 del Código Civil Federal, señala como causas de responsabilidad civil, la actuación ilícita o en contra de las buenas costumbres y omisiones que causen un daño a otro.

Se denomina hecho ilícito a la conducta u omisión lesiva o ilícita que provoca. Esta acción de conducta ilícita o de omisión conlleva la voluntad de transgredir la norma.

Existe culpa independientemente de la intencionalidad de causar un daño, porque la ilicitud está tutelada por la norma, emanada del hecho de no tomar los cuidados indispensables para evitar un daño.

En otros casos, podrá configurarse la conducta dañosa, mediante el empleo de sustancias peligrosas u mecanismos a motor que puedan ser susceptibles de ocasionar lesiones con motivo de las operaciones.

B. El daño

Se entiende como daño¹⁹⁶ cualquier menoscabo o deterioro del bien patrimonial o personal, en el primer caso estamos en presencia de los daños patrimoniales y en el segundo ante el daño moral.

Los daños materiales y morales serán indemnizables cuando sean ciertos y no hipotéticos o eventuales, incorporando como daños a los futuros, siempre que puedan identificarse con las características antes mencionadas.

Dentro del concepto de daño, se encuentra además el daño emergente y el lucro cesante, siendo el primero la afectación patrimonial y el segundo la ganancia dejada de percibir siempre que no se trate de expectativas hipotéticas. El Poder Judicial de la Federación ha señalado que, además de una conducta ilícita,

¹⁹⁶ Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma publicada el día 24 de diciembre de 2013.

para que exista el daño, éste debe ser cierto, constatable su existencia desde un aspecto cualitativo, pues un daño eventual o no comprobable no puede generar consecuencias resarcitorias.¹⁹⁷

C. Relación de causa a efecto entre el hecho y el daño

En la relación causal, el elemento del acto ilícito vincula el daño inmediatamente con el hecho. El Poder Judicial de la Federación señala que los daños y perjuicios deben ser consecuencia directa e inmediata del hecho origen de la responsabilidad, debe existir un nexo lógico de causa a efecto que constituya la base de la responsabilidad que se reclame y solamente así, el daño puede ser imputado al sujeto que la ha ocasionado:

“DAÑOS Y PERJUICIOS. DEBE HABER RELACIÓN CAUSA-EFECTO ENTRE LA RESPONSABILIDAD QUE SE RECLAME Y EL DAÑO PRODUCIDO PARA CONDENAR AL PAGO DE. (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE TAMAULIPAS). El artículo 1165 del Código Civil para el Estado de Tamaulipas, establece que “Los daños y perjuicios deben ser consecuencia directa e inmediata de hecho origen de la responsabilidad, ya sea que se hayan causado o que necesariamente deban causarse”, esto es, que para que se considere que un daño es consecuencia de una causa actuante, debe haber un nexo lógico de causa a efecto que constituya la base de la responsabilidad que se reclame y solamente así, ese daño puede ser imputado al sujeto que lo produce”¹⁹⁸.

Entre el la conducta u omisión dañosa y el resultado dañoso, debe existir un nexo que los ligue, esta relación causal tiene su excepción cuando la víctima es culpable por su negligencia injustificable.

¹⁹⁷ Tesis: 1a. CCXL/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 7, tomo I, p. 460, junio de 2014.

¹⁹⁸ Tesis: XIX. 2o. 20 C, Octava Época, *Semanario Judicial de la Federación*, Tomo XIV, noviembre de 1994, p. 433, bajo el rubro: DAÑOS Y PERJUICIOS. DEBE HABER RELACIÓN CAUSA-EFECTO ENTRE LA RESPONSABILIDAD QUE SE RECLAME Y EL DAÑO PRODUCIDO PARA CONDENAR AL PAGO DE. (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE TAMAULIPAS).

II. TEORÍA DE LA REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO EN MÉXICO. UNA VISIÓN A LOS CRITERIOS DE LA CORTE INTERAMERICANA DE LOS DERECHOS HUMANOS.

La palabra daño, proviene del latín *damnum*, que significa deterioro, menoscabo, destrucción, ofensa o dolor que se provoca en la persona, cosas o valores morales o sociales de alguien.¹⁹⁹

El concepto surge en Roma en el año 287 a.C. en los comicios de la *plebem* a propuesta del Tribunal *Aquilio*, La *Lex Aquilia*, que tenía por objeto regular la reparación del daño causado a otro, delimitaba su contenido a los hechos de matar o herir a un animal o esclavo, o deteriorar e incluso destruir una cosa.

Posteriormente, el Código de Hammurabi representó el primer documento normativo que incluyó en su texto un tipo de compensación, el cual consistía en la restitución por el daño o el robo ocasionado a un sujeto, de hasta 30 veces más la cosa materia del perjuicio, y que en caso de no tener los medios para la indemnización, se le condenaba a muerte, por lo que dicha compensación corría a cuenta entonces del Estado.²⁰⁰

En el Derecho Indio, el Código de Manu (600 a.C) un cuerpo normativo caracterizado por sus matices jurídicos, religiosos y morales, estableció la indemnización por los daños provocados contra el honor.

En el Derecho Romano, fue a raíz de la creación de la Ley de las XII Tablas que se constituyó un antecedente del daño moral a partir del concepto de injuria, considerada como una ofensa o desprecio hacia los demás, que provocaba frustración de índole anímica o espiritual.

¹⁹⁹ Diccionario Jurídico Mexicano, "Daño", en Diccionario Jurídico Mexicano, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, tomo III D, Serie E, Núm. 24, 1983.

²⁰⁰ Brito González, Manuel Sebastian, "El daño moral y los criterios para la determinación de su indemnización", *Revista de la Universidad del Azuay*, Facultad de Ciencias Jurídicas, Ecuador, 2013, disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3186/1/09960.pdf>, p. 19.

En la Edad Media, se encuentra la regulación de los daños y sus compensaciones, comprendiendo la lesión a los derechos patrimoniales como a los extra-patrimoniales y su regulación e indemnización pecuniaria.²⁰¹

En la Revolución Francesa, a partir del desarrollo social, político, económico y cultural, se iniciaron los pasos preliminares para otorgarle la protección constitucional.

En la época contemporánea, el génesis de la figura de la reparación del daño se encuentra en el derecho civil, puesto que, la legislación civil establece que cuando un hecho cause daños y perjuicios a una persona y la ley imponga al autor de este hecho o a otra persona distinta la obligación de reparar esos daños, surge una responsabilidad civil, la cual debe ser reclamada como una acción civil, de aquí se deduce la naturaleza civil de la figura de la reparación del daño. Sin embargo, en la doctrina existen postulados que afirman que la figura presenta una dualidad de naturaleza civil y penal.

En el Código Penal para el Distrito Federal y Territorios Federales en Materia de Fuero Común y para toda la República en Materia de Fuero Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931, se elevó la figura de la reparación del daño a la categoría de pena pública, con el objeto de que el Ministerio Público reclamase a nombre de las víctimas (carentes de recursos económicos para reclamar el pago de la reparación de los daños y perjuicios en la vía civil) el pago de la reparación del daño.

De manera parecida, en el Código Penal de Tabasco, especialmente en el Título Tercero “Penas y medidas de seguridad”, Capítulo IX “Reparación de daños y perjuicios”, se le asignó a la figura la categoría de pena.

Al respecto, y sobre el dilema de la dualidad de naturaleza civil y penal de la figura, Romero Tequextle señala:

²⁰¹ Champo Sánchez, Nimrod Mihael y Serrano Sánchez, Lidia, *Reparación del daño, justicia restaurativa y género*, Ténas, UNACH – Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2019, p. 21.

“El considerarla como pena pública, no ha solucionado el problema de su ineficacia en cuanto al pago, y si, en cambio, ha desvirtuado su naturaleza. Aunque la finalidad de esta determinación fue la de servir a la víctima del delito, los resultados obtenidos hasta ahora han sido negativos: Pocas veces se logra el pago de la reparación de daños y perjuicios.”²⁰²

La reparación del daño no se debe encasillar exclusivamente como una responsabilidad civil o como pena pública, pues la vida práctica nos dice que tiene una naturaleza mixta. Así lo requiere la necesidad de las víctimas y ofendidos; son ellos quienes deben acogerse a esta doble naturaleza. Cuando les sea conveniente pueden ejercitar la acción civil ante los juzgados civiles; pero cuando optan por reclamar su pago a través del Ministerio Público o como coadyuvante del mismo o incluso ejercitando la acción penal privada ante un juez penal, estamos en presencia de la naturaleza penal de la reparación de daños y perjuicios”.

En el moderno derecho de daños se asumen unas características contemporáneas propias de la protección a los derechos fundamentales, en el cual el daño causado es el que determina la indemnización y se caracteriza por el derecho a una reparación integral o justa indemnización, el cual es un derecho sustantivo cuya extensión debe tutelarse en favor de los gobernados.²⁰³

1. La reparación integral del daño en el marco jurídico mexicano

En México, la regulación de la reparación del daño, se introdujo en el sistema jurídico a partir del decreto de fecha 21 de septiembre de 2000, con motivo de la inserción de un apartado B en los textos del artículo 20 Constitucional mediante el cual se establece y precisa un catálogo de garantías de las víctimas u ofendidos

²⁰² Romero Tequextle, Gregorio, “La reparación del daño en el procedimiento penal acusatorio mexicano. Responsabilidad civil o penal”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, México, Tirant lo Blanch, 2018, pp.230-266.

²⁰³ Pérez Fuentes, Gisela María, “El nuevo paradigma conceptual de la reparación integral del daño en caso de responsabilidad civil”, *op. cit.*, p.22.

por la comisión de delitos y en el transcurso de todo proceso de orden penal, destacando el derecho de solicitar una reparación del daño:

“B. De los derechos de la víctima o del ofendido:

IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria.

La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño.”²⁰⁴

Lo anterior, representa la inserción de la figura de la reparación del daño en los textos de la constitución mexicana, puesto que no existía una noción respecto a la figura.

Posteriormente, en fecha 14 de junio de 2002, se publica un decreto que reforma el artículo 133 constitucional, y modifica el título cuarto y se adiciona un segundo párrafo al texto del artículo en mención:

“Título Cuarto. De las responsabilidades de los servidores públicos y patrimonial del Estado.

Artículo 113.

La responsabilidad del Estado por los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular, cause en los bienes o derechos de los particulares, será objetiva y directa. Los particulares tendrán derecho a una indemnización conforme a las bases, límites y procedimientos que establezcan las leyes.”²⁰⁵

²⁰⁴ Decreto por el que se declaran reformadas, adicionadas y derogadas diversas disposiciones del artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 21 de septiembre de 2000. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_149_21sep00.pdf

²⁰⁵ Decreto por el que se aprueba el diverso por el que se modifica la denominación del Título Cuarto y se adiciona un segundo párrafo al artículo 113 de la Constitución Política de los Estados

En la reforma se observa la incorporación al texto constitucional de la figura de responsabilidad patrimonial del Estado, estableciendo de esta manera, el derecho de los particulares a la indemnización correspondiente.

Más tarde, y con motivo de la reforma constitucional en materia procesal penal, se publica en el Diario Oficial de la Federación en fecha 18 de junio de 2008 un decreto que presenta una reforma integral que establece las bases para regular el sistema procesal penal acusatorio y aplica diversas modificaciones al sistema penitenciario y de seguridad pública.

Entre los artículos que fueron reformados se encuentra el número 20, en el cual se inserta al texto constitucional un nuevo apartado, pasando el derecho de la reparación del daño del inciso B para quedar en el inciso C de la siguiente manera:

“C. De los derechos de la víctima o del ofendido:

IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, el Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si se ha emitido una sentencia condenatoria.

La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño.”²⁰⁶

Destaca en esta reforma, el reconocimiento del derecho de las víctimas u ofendidos a impugnar determinaciones del Ministerio Público que afecten su derecho a obtener una reparación del daño.

Unidos Mexicanos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 14 de junio de 2002, disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_152_14jun02.pdf

²⁰⁶ Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 18 de junio de 2008, disponible en:

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_180_18jun08.pdf

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada en el DOF 09 de agosto de 2019.

En fecha 29 de julio de 2010, se publica un decreto mediante el cual se deja a las legislaciones secundarias la facultad de la regulación de los mecanismos de reparación del daño:

“Artículo 17.

El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.”²⁰⁷

Entre las leyes secundarias que desarrollaron procedimientos para la reparación e indemnización del daño, fue la legislación civil, especialmente en caso de procedimientos de las acciones colectivas.

Un cambio trascendental, respecto a la figura de la reparación del daño, surgió a partir de la reforma constitucional en materia de derechos humanos, publicada en fecha 10 de junio de 2011, el cual reconoció la reparación por violaciones a derechos humanos en el párrafo tercero del artículo primero:

“Artículo 1.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el

²⁰⁷ Decreto por el que se adiciona un párrafo tercero y se recorre el orden de los párrafos subsecuentes del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicado en el Diario Oficial de la Federación en fecha 29 de junio de 2010. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_191_29jul10.pdf

Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.”²⁰⁸

En este caso, reconoció constitucionalmente los derechos humanos de las personas y establece las garantías para lograr su efectiva protección. Incorpora disposiciones en materia de derechos humanos que den cumplimiento a los tratados internacionales de los que México sea parte.

A partir del artículo 1° Constitucional, mediante el cual en su párrafo tercero ordena que el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los Derechos Humanos, en los términos que establezca la ley sobre reparaciones, surge la Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013.

Esta ley complementa los Derechos humanos previstos en los artículos 17 y 20 de la Constitución y los previstos en el Código Nacional de Procedimientos Penales e incluso incluye la reparación del daño a cargo del Estado, cuando ésta es resultado de una violación de Derechos humanos por parte de la autoridad.

La fracción segunda del artículo 12 de la Ley General de Víctimas, se refiere al derecho que tiene la víctima a que se le repare el daño lo más pronto posible, en atención a la naturaleza y gravedad del mismo y en justas condiciones:

“A que se le repare el daño en forma expedita, proporcional y justa en los términos a que se refiere el artículo 64 de esta ley y de la legislación aplicable. En los casos en que la autoridad judicial dicte una sentencia condenatoria no podrá absolver al responsable de dicha reparación. Si la víctima o su asesor jurídico no solicitaran la reparación del daño, el Ministerio Público está obligado a hacerlo.”

Al igual que la Constitución, la Ley General de Víctimas considera a la reparación de daños en forma integral, es decir, ya no se trata sólo de obtener una

²⁰⁸ Decreto por el que se modifica la denominación del Capítulo I del Título Primero y reforma diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 10 de junio de 2011. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_194_10jun11.pdf

determinada cantidad de dinero para pagar los gastos hospitalarios, funerarios o de reparación del estado de las cosas, se plantea una reparación integral de manera que se considere la restitución, la rehabilitación, la compensación, la satisfacción, las medidas de no repetición colectiva, entre otras, tal como se muestra a continuación:

Artículo 26. Las víctimas tienen el derecho a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que las ha afectado o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y medidas de no repetición.

Artículo 27. Para los efectos de la presente Ley, la reparación integral comprenderá:

I. La restitución busca devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos;

II. la rehabilitación busca facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos;

III. La compensación ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso. Ésta se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito o de la violación de derechos humanos.

IV. La satisfacción busca reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas;

V. Las medidas de no repetición buscan que el hecho punible o la violación de derechos sufrida por la víctima no vuelva a ocurrir;

VI. Para los efectos de la presente Ley, la reparación colectiva se entenderá como un derecho del que son titulares los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hayan sido afectadas por la violación de los derechos individuales de los miembros de los colectivos, o cuando el daño comporte un impacto colectivo. La restitución de los derechos afectados estará orientada a la reconstrucción del tejido social y cultural colectivo que reconozca la afectación en la capacidad institucional de garantizar el goce, la protección y la promoción de los derechos en las comunidades, grupos y pueblos afectados.

La doctora Yesenia Guadalupe Crespo Gómez, señala que la instrumentación para hacer efectiva la reparación del daño a la víctima requiere una adecuada planeación estatal e institucional, por lo anterior, el diseño de la Ley General de Víctimas es “una de las concreciones materializadas de las políticas públicas, donde se refleja el reto que tienen las autoridades respecto de la protección de las víctimas en los diferentes niveles de gobierno, así como los operadores jurídicos para hacerla efectiva, pero también reconoce el compromiso asumido por México en el plano internacional para garantizar los derechos humanos y crear los mecanismos necesarios para su protección”²⁰⁹.

Como puede observarse, la Ley General de Víctimas representa un gran avance cuando se refiere a la reparación integral, por lo que se consideran los daños materiales y los daños morales.

Actualmente, el fundamento del derecho a una indemnización integral o a una justa indemnización en el sistema constitucional mexicano se encuentra a partir del apartado del artículo 1° de la Constitución Federal, el cual obliga a todas las autoridades a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, y ordena que se les otorgue la protección más amplia o la interpretación más favorable.

²⁰⁹ Crespo Gómez, Yesenia Guadalupe, “La reparación del daño como derecho fundamental de la víctima en el sistema acusatorio mexicano”, *Revista IUS*, México, vol. 14, núm. 46, pp. 16-18.

La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación señala que el derecho a una indemnización integral es un derecho sustantivo que no debe restringirse en forma innecesaria, salvo en función de una finalidad constitucionalmente válida que tenga por objeto perseguir el bienestar general.²¹⁰

Al respecto, la Primera Sala ha señalado una serie de parámetros que deben observarse para cumplir con la finalidad constitucional de la reparación integral del daño:

Para cumplir con la finalidad constitucional de la reparación integral del daño derivada de un delito, como protección y garantía de un derecho humano en favor de la víctima u ofendido, deben observarse los parámetros siguientes: a) el derecho a la reparación del daño deberá cubrirse en forma expedita, proporcional y justa, como resultado de la conclusión del proceso penal, en el que el Ministerio Público tiene la obligación de solicitar la condena y el juzgador está obligado a imponerla siempre que dicte sentencia condenatoria; b) la reparación debe ser oportuna, plena, integral y efectiva, en relación con el daño ocasionado como consecuencia del delito, lo cual comprende el establecimiento de medidas de restitución, rehabilitación, compensación y satisfacción; c) la reparación integral tiene como objetivo que con la restitución se devuelva a la víctima u ofendido a la situación anterior a la comisión de un delito, aspecto que comprende cualquier tipo de afectación generada: económica, moral, física, psicológica, etcétera; d) la restitución material comprende la devolución de bienes afectados con la comisión del delito y, sólo en caso de que no sea posible, el pago de su valor; y e) la efectividad de la reparación del daño depende de la condición de resarcimiento que se otorgue a la víctima u ofendido del delito, que deberá ser proporcional,

²¹⁰ Amparo directo en revisión 1068/2011, resolución emitida el 19 de octubre de 2011, ministro ponente: Jorge Mario Pardo Rebolledo.

justa, plena e integral; de lo contrario, no se permitirá una satisfacción del resarcimiento de la afectación.²¹¹

En caso de daño extrapatrimonial, la reparación integral debe estimarse como aquellas situaciones en las que se haya infringido el daño moral²¹², además de analizar el status social y cultural que tenían tanto la víctima, como el responsable, así como el lugar y momento en que se causó el daño moral²¹³ para ello, el Poder Judicial de la Federación ha señalado una posición al respecto:

El artículo 42, fracción III, del Código Penal para el Distrito Federal, establece que la reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación, incluye el pago de los tratamientos curativos que, como consecuencia del delito, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física de la víctima. Sin embargo dicho ordenamiento no precisa qué otros elementos deben considerarse para reparar las afectaciones de este tipo. Ahora bien, esta Primera Sala ha determinado que para fijar la indemnización económica derivada del daño moral, deben analizarse: (i) el tipo de derecho o interés lesionado; (ii) el nivel de gravedad del daño; (iii) los gastos devengados o por devengar derivados del daño moral; (iv) el grado de responsabilidad del responsable, y (v) la capacidad económica de este último. Si bien es cierto que estos factores derivan de la interpretación de la legislación civil, los mismos pueden ser referentes útiles para lograr una reparación integral,

²¹¹ Tesis: 1a. CCXIX/2016 (10a.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, libro 34, septiembre de 2016, tomo I, pág. 210, bajo el rubro: REPARACIÓN DEL DAÑO DERIVADA DE UN DELITO. PARÁMETROS QUE DEBEN OBSERVARSE PARA CUMPLIR CON SU FINALIDAD CONSTITUCIONAL.

²¹² **Diferencia entre daño patrimonial y daño moral:** Hay **daño patrimonial** cuando surge una afectación al patrimonio pecuniario de la víctima, mientras que hay **daño moral** cuando la lesión violenta los derechos de la personalidad. La diferencia entre estos daños es meramente doctrinal, porque dependiendo de la conducta u omisión del agente, de las circunstancias que se actualice el daño y de la reglamentación en la materia, posiblemente se podrá dar diversas mezclas entre ellos.

²¹³ Pérez Fuentes, Gisela María, "Responsabilidad por daños a la persona: Daño moral", en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, México, Tirant lo Blanch, 2018, p.140

en tanto la entidad del daño moral es la misma, con independencia del código en que se encuentre regulado.²¹⁴

Al respecto, consideramos que el parámetro de la situación económica de la víctima no es una medida viable para efectos de satisfacer el derecho a una justa indemnización o reparación integral, debido a que no es favorable para medir la calidad e intensidad del daño extrapatrimonial, “ya que la condición social de la víctima no incide, aumenta o disminuye el dolor sufrido”²¹⁵ pues llevaría a afirmar que una persona con mayores recursos sufre más la muerte de un hijo que una persona con menos recursos.²¹⁶

2. El concepto de la reparación integral del daño en la doctrina de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos

El Estado Mexicano es parte de la Convención Americana de Derechos Humanos desde el 24 de marzo de 1981, reconociendo la competencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos hasta el 16 de diciembre de 1998. La Corte Interamericana de Derechos Humanos es el órgano jurisdiccional instituido para la protección de los derechos humanos en el continente americano.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos, en ejercicio de sus funciones contenciosa, consultiva y cautelar, ha aportado una gran variedad de criterios en materia de derechos humanos derivada de su interpretación de la Convención Americana. Por lo anterior, resulta importante acudir a la jurisprudencia o doctrina de éste órgano para conocer a detalle como desde los pronunciamientos que hace en los casos que se someten a su conocimiento,

²¹⁴ Tesis: 1a. CXXXII/2016, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 29, abril de 2016, Tomo II, p. 1147, bajo el rubro: REPARACIÓN DEL DAÑO EN MATERIA PENAL. PARÁMETROS PARA LA CUANTIFICACIÓN DEL DAÑO MORAL (LEGISLACIÓN DEL DISTRITO FEDERAL).

²¹⁵ Pérez Fuentes, Gisela María, “Responsabilidad por daños a la persona: Daño moral”, *op. cit.*, p.141.

²¹⁶ Tesis: 1a. CCLXXIV/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 8, julio de 2014, Tomo I, p. 146, bajo el rubro: INDEMNIZACIÓN EXTRAPATRIMONIAL POR DAÑO MORAL. EL ARTÍCULO 1916, PÁRRAFO ÚLTIMO, DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, EN LA PORCIÓN NORMATIVA QUE SEÑALA “LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA VÍCTIMA”, ES INCONSTITUCIONAL SI SE APLICA PARA CUANTIFICAR AQUÉLLA.

interpreta los instrumentos internacionales, estableciendo de esta manera estándares para la mejor protección de los derechos, y así poder tomar en consideración esos criterios para los sistemas de protección y mecanismos de reparaciones de daños.

Al principio, la Suprema Corte de Justicia de la Nación sostenía que serían criterios vinculantes de la Corte Interamericana de Derechos Humanos los derivados de las sentencias en las que el Estado Mexicano haya sido parte, y serían criterios orientadores la jurisprudencia y precedentes de la citada Corte, cuando el Estado Mexicano no haya sido parte.²¹⁷

Posteriormente, se resolvió mediante la contradicción de tesis 293/2011, que toda la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos es vinculante para México con independencia de que el Estado Mexicano haya sido parte en el caso, siempre que su aplicación resulte más protectora de los derechos humanos de las personas de conformidad con el artículo 1° Constitucional.

Dicho lo anterior, procederemos a analizar el concepto de la reparación integral, el cual surge en el sistema que dio origen a la Convención Americana sobre Derechos Humanos, mediante el artículo 63.1 de la Convención:

El artículo 63.1 de la CADH dispone que

[...] cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada.

Así mismo, reconoce como daños inmateriales los psicológicos, morales, al proyecto de vida y colectivos, y como daños materiales el emergente, el perjuicio y el patrimonio familiar.

²¹⁷ SCJN. Parámetro para el control de convencionalidad ex officio en materia de derechos humanos. Tesis número LXVIII/2011. Pleno. Varios 912/2011, 14 de julio de 2011.

A la vez que abarca el otorgamiento de medidas tales como: a) la investigación de los hechos; b) la restitución de derechos, bienes y libertades; c) la rehabilitación física, psicológica o social; d) la satisfacción, mediante actos en beneficio de las víctimas; e) las garantías de no repetición de las violaciones, y f) la indemnización compensatoria por daño material e inmaterial.²¹⁸

La Corte ha entendido la obligación de los Estados de reparar a las víctimas de sus infracciones a la Convención como una obligación fundada en el derecho internacional público. Uno de los principios en los que se basa esta obligación es el siguiente:

La reparación del daño consiste en la plena restitución (*restitutio in integrum*), lo que incluye el restablecimiento de la situación anterior y la reparación de las consecuencias que la infracción produjo y el pago de una indemnización como compensación por los daños patrimoniales y extra-patrimoniales incluyendo el daño moral; la liquidación de este último debe ajustarse a los principios de equidad.

La indemnización por violación de los derechos humanos se encuentra fundamento en los instrumentos internacionales de carácter universal y regional. La Corte se basa en los repetidos pronunciamientos hechos por el Comité de Derechos Humanos sobre el pago de violaciones a los derechos reconocidos en el Pacto Interamericano de Derechos Civiles y Políticos, en base a su Protocolo Facultativo, y por la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.²¹⁹

La Corte en su jurisprudencia, ha señalado que las reparaciones, consisten en las medidas que tienden a hacer desaparecer los efectos de las

²¹⁸ Calderón Gasmba, Jorge F., "La reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: estándares aplicables al nuevo paradigma mexicano", Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. p. 4.

²¹⁹ Correa, Cristián, "El derecho a la reparación en la jurisprudencia de la Corte IDH, en Steiner, Christian y Uribe Patricia (Coord.), *Convención Americana Sobre Derechos Humanos. Comentada*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2014, p. 824.

violaciones cometidas. Su naturaleza y su monto dependen del daño ocasionado en los planos tanto material como inmaterial.²²⁰

Anteriormente, la obligación de reparar en la Convención compendia dos situaciones descritas en el artículo 63: la obligación de garantizar los derechos o libertades conculcados, y la obligación de reparar tales violaciones, sin embargo, esta parte ha sido superada en la jurisprudencia de la Corte por aquella que se basa en una noción de reparación integral, y que comprende medidas de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.²²¹

De acuerdo a la interpretación realizada por la Corte Interamericana de Derechos Humanos respecto del derecho de reparación, el daño causado es el que determina la indemnización. Las reparaciones consisten en las medidas que tienden a hacer desaparecer los efectos de las violaciones cometidas. Su naturaleza y su monto dependen del nexo causal con los hechos del caso, las violaciones declaradas, los daños acreditados, así como con las medidas solicitadas para reparar los daños respectivos.²²² Las violaciones no pueden implicar ni enriquecimiento ni empobrecimiento para la víctima o sus sucesores.²²³

Las reparaciones deben consistir en medidas tendientes a hacer desaparecer los efectos de las violaciones cometidas, así su naturaleza y monto dependerán del daño ocasionado en los planos material e inmaterial, sin límites económicos máximos.²²⁴

²²⁰ Corte IDH. *Caso Acevedo Jaramillo y otros Vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 7 de febrero de 2006. Serie C No. 144, Párr. 175.

²²¹ Correa, Cristián, "El derecho a la reparación en la jurisprudencia de la Corte IDH, en Steiner, Christian y Uribe Patricia (Coord.), *Convención Americana Sobre Derechos Humanos. Comentada*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2014, p. 828.

²²² Cfr. Corte IDH. *Caso Rosendo Cantú y otra Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 31 de agosto de 2010. Serie C No. 216. Párr. 204 y *Caso Cabrera García y Montiel Flores Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 26 de noviembre de 2010. Serie C No. 220. Párr. 209.

²²³ Cfr. Corte IDH. *Caso González y otras ("Campo Algodonero") Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 16 de noviembre de 2009. Serie C No. 205, párrs. 450 y 451.

²²⁴ Pérez Fuentes, Gisela María, "El nuevo paradigma conceptual de la reparación integral del daño en caso de responsabilidad civil", *op. cit.*, p.28.

La Corte IDH debe ajustarse a las exigencias que cada caso va planteando, de manera consecuente con el concepto de interpretación evolutiva de los instrumentos internacionales de protección que entiende que los tratados de derechos humanos son instrumentos vivos, cuya interpretación tiene que acompañar la evolución de los tiempos y las condiciones de vida actuales.²²⁵

²²⁵ Corte IDH. El Derecho a la Información sobre la Asistencia Consular en el Marco de las Garantías del Debido Proceso Legal. Opinión Consultiva OC-16/99 del 1° de octubre de 1999. Serie A No. 16, párr. 114.

III. CASOS DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A LA PERSONA EN EL TRANSPORTE AÉREO

1. Marco jurídico de la responsabilidad civil del transporte aéreo internacional de personas

Desde hace décadas, la navegación aérea ha llamado la atención de los Estados para la regulación de ésta industria en constante expansión, mediante la celebración de convenios internacionales con finalidad de propiciar sanas prácticas en el mercado del sector aéreo y principalmente, velar por la protección de la seguridad de la integridad humana y patrimonio del pasajero.

Por tal motivo surge el objeto principal de este apartado, el cual se enfoca en ubicar el régimen jurídico del tópico a abordar a partir del Convenio de Varsovia de 1929 y de Montreal de 1999 como pilares fundamentales de la normatividad en materia de responsabilidad del transportista aéreo.

Es menester destacar que, los instrumentos que a continuación se presenta, tienen como ámbito de aplicación el transporte aéreo internacional de pasajeros, esta internacionalidad, señala el doctor Jesús de Paz Martín²²⁶ surge a partir de un criterio definidor “la territorialidad”, pues en las normas que contienen los instrumentos normativos se observa la atención hacia la localización territorial de los puntos de partida y de destino.

Puede suceder que los puntos de partida y de destino sean localizados dentro del territorio de un Estado, sin embargo, si ésta operación de traslado contempla una escala fuera del territorio del Estado en cuestión, el criterio definidor del transporte aéreo se actualiza y se contempla como internacional.

Al respecto, el Convenio de Varsovia en el primer artículo del capítulo 1 titulado “objeto y definiciones” señala:

²²⁶ Cfr. De Paz Martín, Jesús, *La responsabilidad en el transporte aéreo internacional. De Varsovia (1929) a Montreal (1999)*, Madrid, Marcial Pons - Universidad de Castilla La Mancha, 2006.

“En términos de la presente Convención, todo transporte, de acuerdo con lo estipulado por las partes, cuyos puntos de partida y de destino, bien sea que haya o no interrupción de transporte o transbordo, estén situados en el territorio de dos Altas Partes Contratantes o en el territorio de una sola Alta Parte Contratante, si se prevé una escala en un territorio sometido a la soberanía, al dominio, al mandato o a la autoridad de otra Potencia, aun cuando ésta no sea Contratante. El transporte sin tal escala entre los territorios sometidos a la soberanía, al dominio, al mandato o a la autoridad de la misma Alta Parte Contratante, no se considera como internacional para los efectos de la presente Convención.”

Por su parte, el Convenio de Montreal en el inciso 2 del primer artículo señala:

“Para los fines de este convenio, la expresión transporte internacional significa todo transporte en que, conforme a lo estipulado por las partes, el punto de partida y el punto de destino, haya o no interrupción en el transporte o transbordo, están situados, bien en el territorio de dos Estados Partes, bien en el territorio de un solo Estado Parte si se ha previsto una escala en el territorio de cualquier otro Estado, aunque éste no sea un Estado Parte. El transporte entre dos puntos dentro del territorio de un solo Estado Parte, sin una escala convenida en el territorio de otro Estado, no se considerará transporte internacional para los fines del presente convenio.”

Es importante destacar, que las normas que regulan el transporte aéreo de pasajeros que integran el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal, se aplicarán en México únicamente para los vuelos internacionales, o en aquellos vuelos nacionales cuya escala este prevista en el territorio de un Estado distinto al territorio mexicano.

Con motivo de la reforma a la Ley de Aviación Civil en el año 2017, una diversidad de aerolíneas intentó ampararse, respecto a la nueva normativa que pretendía favorecer al pasajero respecto a regular los derechos del pasajero en materia de protección al consumidor y el derecho a compensaciones e

indemnizaciones en caso de incumplimiento de las obligaciones del transportista o daños a la integridad física que pudieran ocasionar daños y perjuicios al pasajero.

Al Respecto, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, señaló improcedente la declaración inconstitucional de la reforma a la que se acusaba el legislador mexicano no tenía facultades para regular lo concerniente al transporte aéreo internacional de pasajeros:

“El legislador federal tiene competencia constitucional para regular cuestiones relativas al espacio aéreo como vía general de comunicación, con inclusión de la prestación del servicio de transporte aéreo internacional, en el entendido de que la normativa respectiva, al formar parte del sistema jurídico positivo mexicano, debe ser compatible con el resto de disposiciones que también resulten obligatorias en la materia, concretamente las que al respecto señalen los tratados internacionales celebrados conforme al artículo 133 constitucional.”²²⁷

Una de las cuestiones que llama la atención es la relativa a inconstitucionalidad de las cláusulas que tengan por objeto establecer límites a la reparación del daño, tal como se verá en los casos que se presentan al analizar lo previsto por el Convenio de Varsovia y Montreal.

Sin embargo, consideramos que los límites que establecen estas convenciones, impiden el derecho a la reparación integral del daño al pasajero. Por su parte, la Ley de Aviación Civil en su artículo 69 señala la nulidad de pleno derecho de toda cláusula que se inserte en los contratos de transporte con objeto de establecer límites de responsabilidad inferiores a los previstos en los artículos 62 y 63 de la Ley de Aviación Civil o que establezcan causas de exoneración de responsabilidades distintas a las que son previstas por el artículo 67 de la Ley de Aviación Civil.

Consideramos que atendiendo al principio *pro-homine* en casos no previstos por las normas que regulan el transporte aéreo internacional de

²²⁷ Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.6/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

pasajeros o en los casos en los que estas normas convencionales fijen límites indemnizatorios, se deberá atender la normativa doméstica al ser la que pretende ofrecer una protección más amplia a la persona en su calidad de pasajero.

Una vez esclarecido el ámbito de aplicación y tipo de transporte aéreo objeto de la regulación de los presentes convenios internacionales, pasaremos ahora a comentar brevemente el contenido de los mismos.

El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, en adelante Convenio de Varsovia cuyo contenido es de 41 artículos, es el primer convenio de carácter internacional, se trata de un instrumento normativo que surge a partir de finalizada la Primera Guerra Mundial, con motivo de la necesidad de regular especialmente cuestiones de responsabilidad en el contexto de la navegación aérea. Actualmente es considerado fuente del Derecho aéreo internacional privado, en palabras de Mapelli López “el mencionado Convenio de Varsovia puede decirse que, en el momento actual, constituye la médula y base de las relaciones contractuales entre el porteador y el usuario”²²⁸, idea que compartimos en virtud que del mismo se inspira el Convenio de Montreal con miras a perfeccionar la regulación que en materia de responsabilidad del transporte aéreo prevé el Convenio de Varsovia.

Castro Castro²²⁹ señala que fue a iniciativa del gobierno francés que, en 1925, durante el seno de la Primera Conferencia Internacional de Derecho Privado Aéreo, con asistencia de 31 Estados²³⁰, se elaboró un anteproyecto sobre

²²⁸ Mapelli López, Enrique, *La acción de responsabilidad en el transporte aéreo internacional, según el Convenio de Varsovia*, Trabajos de Derecho Aeronáutico y del Espacio, Colección de Estudios Jurídicos, Madrid, Intercontinental Gráfica S. A., 1978.

²²⁹ Castro Castro, María Ramona Isabel, “Análisis de los criterios adoptados por diversas autoridades respecto de los conflictos derivados del contrato de transporte aéreo internacional”, Tesis de licenciatura en derecho, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, 2000, p. 98.

²³⁰ Señala el proemio del Convenio de Varsovia que con motivo de la utilidad de reglamentar de manera uniforme las condiciones del transporte aéreo internacional, en especial en materia de documentación del transporte y responsabilidad del transportador, los países que celebraron y firmaron la convención son: Alemania, Austria, Bélgica, Brasil, Bulgaria, China, Dinamarca, Islandia, Egipto, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gran Bretaña, India, República Helénica, Hungría, Italia, Japón, República de Letonia, Luxemburgo, Estados Unidos Mexicanos, Noruega, Países Bajos, Polonia, Rumania, Suecia, Suiza, Checoslovaquia, República Soviética Socialista, Venezuela, Yugoslavia.

responsabilidad del transportista en la navegación aérea internacional, el cual fue aprobado en la Segunda Conferencia Internacional de Derecho Privado con sede en Varsovia en 1929, surgiendo de esta manera la Convención objeto de los sucesivos acápites, y que fue suscrito por nuestro país conforme a lo dispuesto por el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, siendo enviado al Senado de la República para su ratificación en fecha 29 de diciembre de 1930 para finalmente entrar en vigor en fecha 11 de mayo de 1933.

Con motivo de precisar modificaciones en los límites de responsabilidad del transportador aéreo, asegurar la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo internacional y “la necesidad de una indemnización equitativa fundada en el principio de restitución”, surge el Convenio de Montreal de 1999 con un contenido de 57 artículos, otra razón que propició la necesidad de este Convenio fue con motivo de los acontecimientos sucedidos en el país norteamericano, puesto que frecuentemente se acostumbraba a determinar altas indemnizaciones con motivo de lesiones o muerte, las cuales excedían las establecidas en el artículo 22 de la Convención de Varsovia (relativo a los montos pecuniarios para la compensación del daño). La rebeldía de este país por denunciar la Convención de Varsovia preocupaba a la comunidad encargada de regular el transporte aéreo internacional, ya que representaba un retroceso para lograr el objetivo de unificar las reglas del servicio de transporte por vía aérea.

El Convenio de Varsovia, como se ha señalado con anterioridad, se creó con el propósito de regular los daños a los pasajeros en caso de accidente, de la responsabilidad por los retrasos y las incidencias con el equipaje. Este Convenio perseguía tres objetivos fundamentales.

Primero, consistente en limitar las indemnizaciones a los pasajeros debido a la situación económica y técnica en que se encontraba la industria aeronáutica. En el momento en que se firmó el Convenio, este tenía que competir con el ferrocarril y la navegación marítima.

Segundo, consistente en lograr un cierto grado de uniformidad en los documentos de transporte.

Tercero, el cual consiste en reducir los foros posibles en que los perjudicados por accidentes podían presentar sus reclamaciones.

El Protocolo de la Haya duplico los límites de responsabilidad del Convenio de Varsovia, pero no fue ratificado por EEUU que consideraba que los límites de las indemnizaciones seguían siendo bajos.

La Convención de Guadalajara de 1961 y el Protocolo de Guatemala de 1971 introdujeron una serie de cambios, entre los más significativos fueron:

- La transformación de un sistema de responsabilidad subjetiva en un sistema de responsabilidad cuasi objetiva para pasajeros y equipajes.
- El incremento en la cuantía de las indemnizaciones por muerte o lesiones de los pasajeros.
- La supresión de la obligación de insertar en el billete un aviso acerca de las limitaciones de responsabilidad que impone el artículo 3.2 del Convenio de Varsovia, por lo que queda descartada la responsabilidad ilimitada del transportista derivado de ausencia o irregularidad en la expedición del billete.
- La supresión de la posibilidad contemplada en el artículo 25 del Convenio de Varsovia de superar los límites cuando los danos causados sean resultado de una acción u omisión del transportista o sus dependientes con intención de causar daño o con temeridad y sabiendo que probablemente causarían un daño.

La Convención de Guadalajara de 18 de septiembre de 1961 hizo extensivo el régimen de responsabilidad previsto para el transportista contractual al transportista de hecho.

El Protocolo de Guatemala sustituye el vocablo accidente del artículo 17 del Convenio de Varsovia por el de hecho. Este Protocolo no consiguió el número suficiente de ratificaciones.

Los Protocolos de Montreal de 1975 numero 1, 2 y 3 solo cambian el patrón monetario de Franco Poincare a DEG. Por su parte, el Protocolo numero 4

afecta al sistema de responsabilidad en el sentido de que la responsabilidad por pérdida o daños en la mercancía pasara a ser cuasi objetiva.²³¹

El Convenio de Varsovia se aplica en aquellos vuelos internacionales en los que intervenga algún país no firmante del Convenio de Montreal. El Convenio de Montreal se aplica en los supuestos ocurridos con posterioridad a su entrada en vigor, en tanto si el vuelo tiene carácter internacional (este último por la extensión que del ámbito de aplicación del Convenio de Montreal hace la Ley de Aviación Civil para vuelos Internacionales).

2. Los nuevos límites indemnizatorios de responsabilidad en el Convenio de Montreal

En fecha 11 de octubre del año 2019, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) como organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), por medio de la Carta Estatal LE 3/38.1-19/70²³² comunicó a los Estados Parte, la notificación de la fecha efectiva de los nuevos límites de responsabilidad del Convenio de Montreal para el transporte aéreo internacional de pasajeros, el cual fue a partir del 28 de diciembre de 2019.

Las cifras que se observan a continuación están representadas en Derechos Especiales de Giro²³³, para lo cual, se valoró el 16 de septiembre de 2019 a US \$1,37.

Tabla 3. Nuevos límites indemnizatorios del Convenio de Montreal

Artículos del Convenio de Montreal	Límites anteriores (desde el 30 de Diciembre de 2009)	Nuevos límites (a partir del 28 de Diciembre de 2019)
Artículo 21	113.100	128.821

²³¹ Guerrero Lebrón, María Jesús, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, op. cit., pp. 27 a 38.

²³² Carta Estatal LE 3/38.1-19/70. Organización de Aviación Civil Internacional. Disponible en: <http://passageiro.aac.cv/doc/le-3-38-1-19-70-1-out-2019.pdf> (Fecha de consulta: 13 de febrero de 2020).

²³³ Los Derechos Especiales de Giro (Especial Drawing Rights o SDR en idioma inglés), es una unidad de cuenta del Fondo Monetario Internacional, su valor se determina periódicamente a partir del valor de varias monedas de referencia, por ejemplo: el euro, el dólar, el yen japonés y la libra esterlina.

Muerte o lesiones de los pasajeros		
Artículo 22.1 Retraso	4.694	5.346
Artículo 22.2 Destrucción, pérdida, daños del equipaje o retraso en su entrega	1.131	1.288
Artículo 22.3 Destrucción, pérdida, avería de la carga o retraso en su entrega	19 x kg.	22 x kg.

Fuente: Elaboración propia, con base en datos obtenidos de la Carta a los Estados parte LE3/38.1-19/70, sobre la aprobación definitiva de los límites de responsabilidad revisados, propuestos por la OACI el 28 de junio de 2019.

Cabe destacar que el Convenio de Montreal establece en la primera fracción del artículo 24, que los límites de responsabilidad establecidos para tal efecto en el Convenio, serán revisados cada cinco años, por lo anterior, mediante la Carta Estatal LE 9/38.1-19/50 de fecha 28 de junio de 2019, la OACI comunicó los resultados de la revisión de los límites de responsabilidad de conformidad con el artículo 24, párrafo 2, del Convenio.

Por lo tanto, los Estados Parte de la Convención de Montreal de 1999 deberán procurar ajustar su legislación para dar pleno efecto a los límites de responsabilidad revisados.

3. Responsabilidad en caso de muerte o lesión corporal de un pasajero

A. Concepto de accidente

A pesar que el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal contienen normas que exigen que el daño sea a consecuencia de un accidente, resulta interesante la ausencia que, de una definición sobre accidente regulen en sus textos. Al respecto, y aunque en la doctrina hay una diferencia notable de criterios, existen

autores que proponen un concepto completo de lo que ha de entenderse por accidente.

Así Mapelli señala que la palabra accidente a la que hace referencia el Convenio de Varsovia, no debe entenderse en relación con la aeronave ni con el viaje, sino contemplando directamente la persona del pasajero. Por tanto será accidente, aun dentro de la mayor normalidad del vuelo y sin necesidad de que la aeronave se vea afectada, cualquier suceso que determine un daño derivado de muerte, herida u otra lesión corporal, siempre que reúna las restantes condiciones exigidas por el Convenio.²³⁴

En la misma tesitura, De Paz Martín considera accidente “todo hecho ajeno a la esfera de actuación del pasajero, sin que quepa atribuir adjetivo alguno al mismo (inesperado, inusual, repentino). La vinculación del accidente con alguno de estos adjetivos conlleva la mediatización del interprete y esta siempre es nociva”.

B. Tiempo y lugar del accidente

La responsabilidad del transportista abarca el daño producido a bordo de la aeronave y en el curso de las operaciones de embarque y desembarque, lo anterior dispuesto en el artículo 17 del Convenio de Varsovia y 17.1 del Convenio de Montreal.

Con base en lo anterior, se descarta la responsabilidad del transportista aéreo por aquellos daños que son a consecuencia de un accidente causados por otro medio de transporte utilizado para trasladar pasajeros, por ejemplo, el medio de transporte que se utiliza para trasladarse desde las ciudades o poblaciones, hasta las instalaciones del aeropuerto.

La pauta a tomar en consideración para delimitar el periodo de tiempo que abarca la responsabilidad del transportista es a partir del momento en que los pasajeros se encuentren bajo el cuidado del transportista y sus empleados,

²³⁴ Ferrer Tapia, Belén, citando a Mapelli López, Enrique, *El contrato de transporte aéreo internacional. Comentarios al Convenio de Varsovia*, Tecnos, Madrid, 1968, p. 160.

siguiendo las instrucciones que estos les dan con la finalidad de realizar el transporte aéreo.

Los pasajeros tienen la obligación de acatar determinadas formalidades y normas durante su estancia en un aeropuerto, sin embargo, existen ocasiones en las cuales el pasajero no se encuentra al cuidado del transportista, por ejemplo, en el caso de encontrarse en la cafetería o tiendas departamentales del aeropuerto o en la sala de espera en atención a la llamada de embarque, por lo tanto, en estos últimos casos, se prevé que no será responsable el transportista por posibles daños que pueda sufrir el pasajero.

Otro de los periodos de tiempo que comprende la responsabilidad del transportista es en el caso de la permanencia del pasajero en el aeropuerto con motivo de retrasos o cancelaciones de sus vuelos, lo anterior debido a que se encuentran a expensas de la compañía aérea permaneciendo pendiente de la llamada de embarque o noticias sobre el estado de su vuelo.

C. Régimen de responsabilidad del transportista

El artículo 17 del Convenio de Varsovia señala: *el porteador es responsable del daño ocasionado, en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal*, por su parte, el Convenio de Montreal en su artículo 17.1 señala que *el transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión corporal sufrida por el pasajero*.

De lo anterior se desprende que en el ámbito de aplicación de estos preceptos se excluye la reparación del daño moral que se puede sufrir como consecuencia de un accidente aéreo.

Se concreta entonces la responsabilidad del transportista por muerte o lesiones corporales, sin embargo, no cualquier daño físico puede estar amparado por la regulación de la responsabilidad del transportista aéreo, pues, para que el daño sea indemnizable, se necesita que este haya sido producido a consecuencia

de un accidente, para lo que necesariamente debe existir una relación de causa y efecto.

Respecto a lo anterior, surge la duda, respecto a los danos que el pasajero ya padecía desde antes de realizar el vuelo y que fueron agravados en el transcurso del vuelo. Al respecto Mapelli señala lo siguiente: *si la muerte tiene una relación de causa a efecto con el accidente, parece que no hay duda en encajarla dentro de las previsiones de la Convención. Si el fallecimiento tiene lugar por consecuencia del viaje aéreo pero por circunstancias subjetivas del pasajero aunque ligadas a un vuelo que por otro lado ha sido completamente normal dentro de sus modalidades y características, no debe encuadrarse dentro de las previsiones del Convenio*²³⁵.

Ferrer Tapia presenta una orden de ideas respecto a aquellos daños que deben ser considerados para su respectiva indemnización, señalando que no todos los sucesos pueden considerarse accidentes, los danos deben producirse bien en el avión, bien en las operaciones de embarque o de desembarque. Resulta necesario tener en cuenta la actitud mostrada por el transportista y por sus empleados. También es importante la actitud del pasajero.

Para que nazca la obligación de indemnizar, necesariamente deben darse los siguientes supuestos:

- Una obligación previa
- Contravención o incumplimiento de la obligación
- Un daño
- Un nexo entre el incumplimiento y el daño
- Unos criterios de imputación
- Ausencia de causa de exoneración

Existe la posibilidad de que los pasajeros que sufrieron un daño (muerte o lesiones), reciban del transportista aéreo una cantidad de dinero en concepto de adelanto de la indemnización. Este derecho se encuentra regulado en el artículo

²³⁵ Mapelli López, Enrique, *El contrato de transporte aéreo internacional. (Comentarios al Convenio de Varsovia)*, op. cit., p. 162.

28 del Convenio de Montreal, el cual se traduce en un derecho que tienen los pasajeros afectados por un accidente aéreo, resultado de muerte o lesiones, a recibir una suma de dinero en concepto de pagos adelantados.

Ferrer Tapia, señala que en relación a estos pagos adelantados o anticipos hay que tener presente las siguientes circunstancias:

- Su finalidad consiste en cubrir las necesidades económicas inmediatas del pasajero. Por este motivo entendemos que, en caso de que el pasajero tenga cubierta tales necesidades económicas inmediatas, o porque dispone de recursos económicos o porque ha cobrado de algún seguro, no tendrá derecho a su reclamación.
- El pago de los anticipos por parte de la compañía aérea deberá efectuarse sin demora, esto da a entender que en el plazo de tiempo más breve.
- El pago del anticipo no supone el reconocimiento de responsabilidad alguna por parte de la compañía aérea.

La cantidad pagada en concepto de anticipo podrá ser compensada con los importes que la compañía aérea deba abonar como indemnización con arreglo a su responsabilidad en la causación del daño.

D. Una aproximación a la cuantía de la indemnización en caso de muerte del pasajero

En el marco de una relación contractual, la muerte del pasajero puede generar además, una responsabilidad de carácter objetiva, puesto que el Código Civil Federal señala que el caso de muerte del pasajero genera una responsabilidad de carácter objetiva, puesto que ésta se configura por el uso de mecanismos, instrumentos o aparatos que por la velocidad que desarrollen cause un daño.²³⁶

En el Código Civil Federal en materia de transporte de personas por tierra, por agua o por el aire, se encuentra prevista la obligación del porteador

²³⁶ Artículo 1913 del Código Civil Federal.

(transportista de personas) de responder por el daño causado a las personas por defecto de los conductores y medios de transporte que empleen²³⁷.

La Ley de Aviación Civil señala que en caso de muerte de un pasajero, el derecho a recibir indemnizaciones se sujetará a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil Federal, e incluso dispone que el monto será el triple de lo previsto en dicho artículo.²³⁸

Es así que el derecho a recibir indemnizaciones se sujetará a lo previsto por el artículo 1915 del Código Civil Federal, el cual señala que cuando se cause un daño a la persona, y éste produzca su muerte, incapacidad total permanente, parcial permanente, total temporal o parcial temporal, el grado de la reparación se va a determinar atendiendo a lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo, la cual señala en el artículo 503, que en caso de muerte será de cinco mil días de salario mínimo.

Sin embargo, el artículo 1915 del Código Civil Federal señala que para calcular la indemnización que corresponda se tomará como base la Unidad de Medida y Actualización²³⁹ y se extenderá al número de unidades que para cada una de las incapacidades mencionadas señala la Ley Federal del Trabajo, por lo que a fecha se estima que la referencia a la indemnización a causa de muerte del pasajero hace un total de \$1,303,200.00 ²⁴⁰ pesos mexicanos aproximadamente.

Respecto a la orden de prelación para el pago de las indemnizaciones en caso de muerte de un pasajero en el transporte aéreo, la Ley de Aviación Civil nos remite a tomar en consideración el orden previsto en el artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo, el cual se presenta continuación:

²³⁷ Artículo 2647 del Código Civil Federal.

²³⁸ Artículo 62 de la Ley de Aviación Civil.

²³⁹ La Unidad de Medida y Actualización (UMA) es la referencia económica en pesos mexicanos para determinar la cuantía del pago de las obligaciones y supuestos previstos en las leyes federales, de las entidades federativas, así como en las disposiciones jurídicas que emanan de todas las anteriores. Para el año 2020, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), señala la cantidad de \$86.88 pesos mexicanos el valor de una UMA.

²⁴⁰ Para efectos del presente cálculo se toma como referencia el valor de la UMA a \$86.88 pesos mexicanos, multiplicado por cinco mil, lo cual da como resultado la cantidad de \$434,400.00 pesos mexicanos, el cual se multiplica por tres (en atención al artículo 62 de la ley de aviación civil) lo que da como resultado la cantidad de \$1,303,200.00 pesos mexicanos.

I. La viuda o el viudo, los hijos menores de dieciocho años y los mayores de esta edad si tienen una incapacidad de cincuenta por ciento o más, así como los hijos de hasta veinticinco años que se encuentran estudiando en algún plantel del sistema educativo nacional; en ningún caso se efectuará la investigación de dependencia económica, dado que estos reclamantes tienen la presunción a su favor de la dependencia económica;

II. Los ascendientes concurrirán con las personas mencionadas en la fracción anterior sin necesidad de realizar investigación económica, a menos que se pruebe que no dependían económicamente del trabajador;

III. A falta de cónyuge supérstite, concurrirá con las personas señaladas en las dos fracciones anteriores, la persona con quien el trabajador vivió como si fuera su cónyuge durante los cinco años que precedieron inmediatamente a su muerte, o con la que tuvo hijos, sin necesidad de realizar investigación económica, siempre que ambos hubieran permanecido libres de matrimonio durante el concubinato;

IV. Las personas que dependían económicamente del trabajador concurrirán con quienes estén contemplados en cualquiera de las hipótesis de las fracciones anteriores, debiendo acreditar la dependencia económica”.²⁴¹

Al respecto, el artículo 1916 señala la obligación de reparar el daño moral quien incurra en responsabilidad objetiva con independencia que se haya causado un daño material en responsabilidad contractual.

4. Responsabilidad por daños al equipaje del pasajero

El transporte aéreo del equipaje del pasajero trae consigo una diversidad de cuestiones para las cuales es necesario tener presente lo previsto en las condiciones generales de la contratación que se encuentran en el contrato de transporte aéreo.

²⁴¹ Artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo.

Entre el transporte de equipaje y el pasajero existe una estrecha vinculación, en este sentido, Mapelli considera que el equipaje es *un conjunto de objetos que, protegido por cualquier clase de envoltura, guardan una directa relación con el viaje de la persona y son trasladados conjuntamente con esta*²⁴².

Al respecto es necesario determinar la naturaleza jurídica del contrato de transporte en relación con el traslado del equipaje, sobre el particular, existe una opinión similar de diversos autores que señalan que el transporte del equipaje del pasajero (el equipaje facturado, como el equipaje de mano) constituye una simple obligación del transportista dentro de las existentes en el contrato de transporte de pasajeros²⁴³.

Se considera que el traslado del equipaje es una obligación accesoria a la obligación principal de trasladar al pasajero, resulta negativa la premisa de transportar el equipaje sin el pasajero, pues la naturaleza de la acción mutaría al de transporte aéreo de mercancías, sin embargo, es afirmativa la posibilidad de transportar al pasajero sin equipaje.

A. Clases de equipaje

En los Convenios, las normas relativas a la responsabilidad del transportista aéreo por daño al equipaje no contemplan un concepto respecto de la clasificación de los tipos de equipaje, a efectos de distinguir entre el equipaje de mano, el equipaje facturado, e incluso el equipaje con declaración de valor.

Ferrer Tapia señala que el equipaje facturado consiste en *aquel cuya custodia encomienda el pasajero al transportista y que queda representado en el*

²⁴² Mapelli, López, Eduardo, *Régimen jurídico del transporte*, Ministerio de Justicia, Secretaria General Técnica, Centro de publicaciones, Madrid, 1987, p. 150

²⁴³ Comparten esta idea: Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, Dykinson, 2013, p. 196. Rueda Valdivia, R., *La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*, Comares, Granada, 2002, p. 185. Guerrero Lebrón, María Jesús, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo blanc, Valencia, 2005, p. 219. Monfort Ferrero, María Jesús., *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: la responsabilidad del transportista por los equipajes*, Actualidad Jurídica Aranzadi, Núm. 423, Madrid, 2000, p. 2.)

*talón de equipaje. El precio de su traslado va incluido en el precio del transporte del pasajero hasta determinado peso*²⁴⁴.

En el contrato de transporte aéreo existe la posibilidad de transportar animales, sin embargo, esta se encuentra limitada a un determinado número de traslados por vuelo. Este tipo de traslados es considerado como exceso de equipaje, por lo tanto, se deberá abonar una cantidad adicional para su traslado, a excepción de los perros que acompañan a pasajeros con discapacidades visuales que, de acuerdo a los derechos de los pasajeros, su traslado es gratuito.

Sobre el equipaje de mano o no facturado, es aquel cuya custodia conserva el viajero a lo largo de todo el viaje. Este equipaje de mano también se encuentra sometido a ciertos límites de peso y dimensiones que se encuentran señalados en las condiciones de transporte de cada aerolínea.

Se entiende por equipaje con declaración especial de valor *aquel sobre el cual su dueño ha efectuado, en el momento de la facturación, una declaración en la que ha dejado constancia del valor real de este equipaje*. Para este supuesto, el pasajero debe hacer una declaración concreta del valor de su equipaje, en este caso, el transportista es libre o no de aceptar la especial declaración, y en caso de no hacerlo, los límites serán los normales sin importar el valor elevado del equipaje.

Si el transportista acepta la declaración de valor del equipaje, puede convenir con el pasajero los límites de responsabilidad más elevados, a cambio de pagar una cantidad suplementaria por su traslado, pues en caso de incidencias no se aplican los límites indemnizatorios ordinarios.

B. Régimen de responsabilidad del transportista

Respecto al régimen de responsabilidad del transportista en relación con el equipaje, el artículo 17.2 y 17.3 del Convenio de Montreal señala: *El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del*

²⁴⁴ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, Dykinson, 2013p. 198 y 199.

equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causo la destrucción, perdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier periodo en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propios del equipaje.

Si el transportista admite la pérdida del equipaje facturado, o si el equipaje facturado no ha llegado la expiración de los veintiún días siguientes a la fecha en que debería haber llegado, el pasajero podrá hacer valer contra el transportista los derechos que surgen del contrato de transporte.

Lo anterior permite comprender, por una parte, que la responsabilidad del transportista inicia en el momento que el pasajero hace entrega de su equipaje al transportista y, por otra parte, señala que la responsabilidad del transportista no se encuentra limitada únicamente al periodo de resguardo del equipaje durante el tiempo de duración del vuelo, sino también a las operaciones de embarque y desembarque. El génesis para que inicie la responsabilidad del transportista por los danos en el equipaje es a partir de la entrega que hace el pasajero al transportista.

La obligación de trasladar el equipaje se ve cumplida cuando se entrega al pasajero el equipaje en las mismas condiciones que se entregó en el lugar del destino y en los tiempos señalados en el contrato.

Como es de observarse, el régimen de responsabilidad previsto es un régimen de responsabilidad objetiva, es decir, que el transportista aéreo será responsable siempre de los danos producidos en el equipaje, con independencia de que en su actuación haya o no dolo o culpa. El transportista responde por la sola razón de que los danos se hayan producido a bordo de la aeronave o durante el tiempo en el que el equipaje se encuentra bajo su custodia²⁴⁵.

Las modalidades de conducta del transportista aéreo que obligan a una reparación del daño causado al equipaje se clasifica en dos:

²⁴⁵ Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, op. cit., p. 209.

- El incumplimiento por retraso a la hora esperada de llegada del equipaje, lo que genera responsabilidad por retraso en la entrega o en su caso por pérdida del equipaje.
- El incumplimiento relacionado con los danos que se ocasionan en el equipaje, es decir, la destrucción y avería. Para Guerrero Lebron, considera que *destrucción no debe equipararse con una pérdida física total, sino que puede calificarse como tal la situación en la que queda el equipaje que resulta inservible para su fin original.*²⁴⁶

Lo anterior, señala un cumplimiento defectuoso respecto a su obligación de trasladar. Para lo cual, el Convenio de Montreal en su artículo 31, permite al pasajero reclamar en los casos de retraso, pérdida o avería en el equipaje facturado.

En estos casos, el Convenio obliga al pasajero afectado a presentar por escrito un aviso de protesta al transportista, acción que resulta de importancia, pues su omisión podría suponer que el equipaje se ha entregado en buen estado y, por otra parte, la improcedencia de acciones de responsabilidad contra el transportista aéreo por danos al equipaje.

El Convenio de Montreal en su artículo 31.2 nos señala las formalidades de la correspondiente protesta y los supuestos en los cuales debe realizarse:

- En caso de avería del equipaje facturado, la protesta se deberá presentar en el mismo instante en que el pasajero se dé cuenta de la avería, hasta un plazo de siete días que se iniciaran a contar a partir del día en que se recibió el equipaje.
- En caso de retraso del equipaje facturado, el plazo para presentar la protesta o denuncia será de veintiún días a partir del día en que el equipaje fue puesto a disposición del pasajero.
- El equipaje se considerará perdido, a partir de no haber aparecido una vez transcurridos los veintiún días.

²⁴⁶ Guerrero Lebrón, María Jesús, *La responsabilidad contractual del porteador aéreo en el transporte de pasajeros*, op. cit., p. 230.

En el Convenio de Montreal el computo de los plazos se entienden como días naturales, es así que el artículo 52 del Convenio señala: *Cuando en el presente Convenio se emplea el termino días, se trata de días del calendario y no de días de trabajo.*

Las causas de exoneración de responsabilidad por danos al equipaje se encuentran previstas en el artículo 20 del Convenio de Montreal, el cual hace referencia al daño ocasionado por la negligencia o cualquier acción indebida por el pasajero, y en el artículo 17.2.

IV. LOS SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL TRANSPORTE AÉREO DE PERSONAS

1. Generalidades de los seguros aéreos de responsabilidad civil

A. Concepto

Desde una perspectiva económica, puede decirse que “el seguro es una institución mediante la cual, un gran número de personas naturales y jurídicas amenazadas por la ocurrencia eventual de sucesos que les afectan económicamente, transfieren dichos riesgos, a una institución especializada en cubrirlas.”²⁴⁷

La definición de André Besson, incorporada al Tratado de Derecho Civil Fránces de “Ripert y Boulanger” de manera simple señala que: “El seguro es un contrato en el cual una persona (asegurado) estipula con otra (asegurador) que mediante el pago de una remuneración (prima) recibirá, en caso de realización de un riesgo, una indemnización”.

Para Osvaldo Contreras Strauch, empleando una terminología moderna manifiesta que el contrato de seguro es aquel en virtud del cual se transfieren al asegurador uno o más riesgos, a cambio del pago de una prima, quedando éste obligado a indemnizar, dentro de los términos contractuales y legales, el daño que

²⁴⁷ Contreras Strauch, Osvaldo, *El contrato de seguro*, Chile, Editorial Jurídica la ley, 2002

sufriere el asegurado, o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas.²⁴⁸

Como se observa, en el concepto de seguro se presenta el término riesgo, como elemento esencial y que se traduce en la eventualidad de un suceso que ocasiona al asegurado o beneficiario una pérdida o una necesidad susceptible de estimarse en dinero. Los riesgos pueden referirse a bienes determinados, al derecho de exigir ciertas prestaciones, al patrimonio, a la vida, la salud e integridad física de un individuo. En el derecho de seguros, el riesgo constituye la esencia de la relación aseguradora, con el objeto de transferirla.

Se llama prima a “la retribución o precio del seguro y siniestro, la ocurrencia del evento dañoso contemplado en el contrato. Está constituido por la realización del riesgo previsto en el contrato”.²⁴⁹

Se llama siniestro mayor la pérdida total o al menos de las tres cuartas partes del bien asegurado y siniestro menor cualquier daño inferior a dicha proporción.²⁵⁰

Para Osvaldo Contreras, la clasificación de seguros frecuentemente usados en la práctica son los seguros de daños, “que son aquellos en que el objeto de la cobertura es protegerse del daño económico producido por un siniestro a las cosas o el patrimonio asegurado”²⁵¹, y los seguros de personas, en “que el objeto de la cobertura es la vida, salud, y la integridad física o corporal de las personas, como el seguro de vida, de incapacidad, de salud, etc.”²⁵²

Los seguros de daños se subdividen, a su vez, en seguros reales, que son aquellos que protegen contra siniestros que afectan a las cosas, como el seguro de incendio, y seguros patrimoniales, que son aquellos que afectan la integridad del patrimonio del asegurado, como el seguro de responsabilidad civil.

²⁴⁸ Contreras Strauch, Osvaldo, *El contrato de seguro, op. cit.*, p. 22.

²⁴⁹ *Ibidem.*

²⁵⁰ *Ibidem.*

²⁵¹ *Ibidem.*

²⁵² *Ibidem.*

En ocasiones, la noción de seguro aéreo contrasta de acuerdo al sistema normativo que se atienda como base, por ejemplo, resulta peculiar las diferencias respecto a la clasificación de los seguros aéreos existentes entre el Derecho de seguros italiano y el español.

En el *Codice delle Assicurazione Private*²⁵³ en el artículo segundo presenta los seguros aéreos bajo la denominación “seguros de daños”, entre los cuales se encuentran: *infortuni delle persone trasportate* (el seguro de accidentes de la persona transportada), *corpi di veicoli aerei* (el seguro de cascos del vehículo aéreo), *merci trasportate* (el seguro de la mercancía transportada) y *responsabilità civile aeromobili* (el seguro de responsabilidad civil aeronáutico).

En el artículo 2.4 del citado cuerpo normativo, permite acumular todas las modalidades en una misma bajo la denominación *assicurazioni aeronautiche* (seguros aéreos).

Al respecto, en la práctica del derecho de seguros español, la configuración no coincide con la anterior expuesta, al no contemplar los seguros de aeropuertos y de otros operadores.

Mario O. Folchi y Eduardo T. Consentino clasifican a los seguros aéreos en: seguro de la aeronave, seguro del constructor, seguro del personal del aeronavegante, seguro de daños a terceros en la superficie, seguro de responsabilidad por daños en el transporte, seguro de responsabilidad por trabajo aéreo, seguro de responsabilidad por la explotación de aeropuertos, seguro de responsabilidad en la navegación deportiva y seguro de inmovilización de aeronave accidentada.

Por su parte, la especialista Guerrero Lebrón²⁵⁴, tiende a dividir los seguros aéreos en dos grupos, en el primer grupo lo denomina “seguros de la aeronave” el cual va delimitado a los seguros de cascos y de los equipos utilizados

²⁵³ Aprobado por el Consejo de Ministros de Italia, en virtud del Decreto Legislativo núm. 209, de septiembre de 2005 y publicado en la Gaceta Oficial núm. 239, de 13 de octubre de 2005.

²⁵⁴ Guerrero Lebrón, María Jesús, *Los seguros aéreos. Los seguros de aerolíneas y operadores aéreos*, Marcial Pons, Madrid, 2009, pp. 23-25.

en la navegación aérea y en el segundo grupo, el denominado “seguro de responsabilidad civil contractual o extracontractual”, en el cual incluye no sólo los que suscriben las aerolíneas comerciales respecto a la responsabilidad que la aerolínea pueda presentar frente a los pasajeros o terceros en la superficie, sino también a los suscritos por los aeropuertos públicos y privados.²⁵⁵

Aun así, es posible clasificar los seguros en dos grandes bloques, los que ofrecen cobertura a los daños ocasionados en la nave o en sus equipos, y los que asumen los riesgos de la responsabilidad por daños a terceros y a sus propios ocupantes. Dentro del primer grupo, a su vez, hay tres categorías: daños previos al lanzamiento, daños producidos durante el lanzamiento y daños durante la vida de la aeronave o, lo que es lo mismo, mientras está en órbita.²⁵⁶

3. Elementos del contrato de los seguros aéreos

El especialista en seguros Osvaldo Contreras señala que las principales características jurídicas del contrato de seguro son las siguientes:

1. **Solemnidad**, puesto que se perfecciona y materializa mediante la formalidad de un documento escrito denominado póliza.

2. **Bilateralidad**, puesto que genera obligaciones recíprocas para las dos partes. En primer lugar, el asegurador está obligado a pagar la prima, además de cumplir con todas las otras obligaciones y cargas legales. Por otro lado, el asegurador deberá asumir el riesgo transferido y, hacer efectivo el pago de la indemnización pactada en caso de siniestro.

3. **Nominativo**, El contrato de seguro es un contrato nominado, toda vez que tiene un nombre específico y está reglamentado particularmente por la ley.

4. **Oneroso**. Es un contrato a título oneroso, toda vez que tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, La utilidad que el contrato de seguro

²⁵⁵ Por ejemplo, los controladores aéreos, las compañías de handling, los propietarios o arrendatarios de las aeronaves y los fabricantes de productos aeroespaciales.

²⁵⁶ Margo, R.D., *Aviation Insurance. The law and practice of aviation insurance, including hovercraft and spacecraft insurance*, 2ª ed., London, 1989, p. 263. Traducción de María Jesús Guerrero Lebrón.

representa para la compañía aseguradora es la obtención de la prima (el precio del seguro) y para el asegurado la utilidad está representada por la obligación de la compañía aseguradora de indemnizarle los siniestros que puedan afectarle.

5. **Buena fe.** Es un contrato de máxima buena fe, puesto que el asegurado de proporcionar una información veraz y completa acerca del riesgo que desea asegurar y por parte de la compañía aseguradora, ofrecer coberturas que esté en condiciones de cumplir.

6. **Adhesión,** una de las características del contrato de seguro es ser un contrato de adhesión, toda vez que las cláusulas del mismo, especialmente las que se llaman condiciones generales, corresponden a textos aplicables a todos los contratos del mismo ramo. Un contrato de adhesión impone condiciones a la otra parte de tal manera que ésta solo tiene opción de aceptarlas o rechazarlas. Generalmente no participa en la elaboración del mismo.

En el contrato de seguro intervienen las siguientes partes: el asegurador. Quien toma de su cuenta el riesgo y, el asegurado, quien es el que transfiere el riesgo al asegurador, quedando libre de él.

El contrato de seguro tiene requisitos especiales de existencia y validez, sin los cuales no produce efecto alguno. Ellos son, según la ley, el interés asegurable, el riesgo y la estipulación de prima y constituyen a la vez sus elementos esenciales, propios y característicos, sin los cuales este contrato no existe o degenera en otro diferente.

Asimismo, requiere que se cumplan los requisitos de validez exigibles a todo contrato, es decir, que las partes contratantes sean legalmente capaces; que consientan en el contrato y que su consentimiento no adolezca de vicios; que el contrato recaiga sobre un objeto lícito; que tenga una causa lícita y que se cumplan las solemnidades o formalidades exigidas por la ley para su perfeccionamiento.

Para Mario O. Folchi, los elementos del contrato de seguro aéreo son: elementos personales, el riesgo, la prima y la indemnización.

El elemento personal del contrato de seguro son las partes, el asegurador y el asegurado o beneficiario, quienes participan en la celebración del contrato de seguro aéreo, en otras palabras, la aerolínea o transportista en su carácter de asegurado y la institución aseguradora.

El riesgo es el elemento fundamental para la existencia del contrato de seguro, el cual deberá ser real y eventual.

La prima es la contraprestación del asegurado, puesto que es mediante ésta que la institución aseguradora se compromete en abonar la suma convenida en el contrato.

La indemnización se encuentra integrada por la suma que el asegurador tiene que abonar al asegurado en caso de ocurrir el siniestro, cuya limitación se encuentra prevista en convenios internacionales y legislación doméstica de cada Estado.

A. La póliza

En la práctica, suelen seguirse modelos internacionales de pólizas estandarizadas, sin embargo, y a petición del asegurado, en este caso la aerolínea, puede ser configurada un producto a la medida o personalizada respecto a situaciones propias y específicas que pudieran surgir en el transcurso de la ejecución de sus actividades, lo anterior no exenta a la póliza personalizada de presentar en su contenido las cláusulas estereotipadas.

En el mercado asegurador de Londres, no es obligatorio que la póliza se figure por escrito, en España, aún existe controversia respecto al carácter constitutivo de tal requisito.²⁵⁷

Normalmente, las cláusulas son redactadas por asociaciones internacionales, por ejemplo en España, en materia de transporte terrestre, se

²⁵⁷ Guerrero Lebrón, María Jesús, *Los seguros aéreos. Los seguros de aerolíneas y operadores aéreos*, Marcial Pons, Madrid, 2009, pp. 57.

emplean las pólizas redactadas por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA).

Normalmente, las pólizas de seguros de aviación constan de unas cláusulas generales estandarizadas de acuerdo a las necesidades del asegurado y unas condiciones particulares sobre datos concretos como por ejemplo: la descripción del objeto asegurado, la prima, la participación en beneficios, los deducibles, los beneficiarios, los asegurados adicionales, los usos y el personal de vuelo autorizados, las exoneraciones de responsabilidad, la forma de proceder para la tramitación de las reclamaciones, el pago de gastos adicionales, en su caso, y datos que pudieran completar los riesgos cubiertos y excluidos ya contenidos en las condiciones generales.

Las pólizas y cláusulas estereotipadas que más se utilizan en los seguros aéreos se identifican con las letras AVN, que es la forma abreviada de *aviation*, normalmente suelen ir acompañadas de un número, que describe el tipo de cobertura que en ella se describe o para identificar si la cláusula ha sido revisada y posteriormente modificada.

La cláusula AVN1, es una póliza destinada a todas aquellas personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades en el contexto aéreo, a excepción de actividades militares. Cubre el denominado seguro de cascos y el seguro de responsabilidad civil. Es una póliza que se utiliza en la práctica aseguradora de aviación general, con base en lo anterior, no resulta ser apropiada para las compañías que realizan actividades de transporte comercial de personas, puesto que, debido a la naturaleza de las operaciones que realizan y las peculiaridades de cada aerolínea, deben reclamar una póliza que contenga un clausulado que sea elaborado de acuerdo a necesidades propias y específicas.

Durante un tiempo, la *Joint Technical and Clauses Committee*, creadora de la cláusula AVN1, era el que se encargaba de mantener actualizada una publicación que contenía una selección de pólizas estandarizadas, así como formularios y cláusulas de uso frecuente en el mercado de Londres. Prueba de ello

es el *Manual of Standard Policy Forms, Proposal Forms, Clauses and Endorsements* de 1980.

El reaseguro es un contrato en virtud del cual, el asegurador toma a su cargo los riesgos de la cedente, en una proporción de las obligaciones de ésta frente a su cliente, de una manera autónoma e independiente, y por la cual recibe la parte proporcional de las primas correspondientes a los riesgos asumidos, o bien cubre a la parte cedente resarciéndole, en su caso, por las desviaciones de la siniestralidad esperada, cobrándose una prima convenida a la celebración del contrato.²⁵⁸

El reaseguro se aplica como medio para lograr la dispersión de los riesgos en el espacio, función que se logra gracias a la posibilidad de dividirlos en numerosas particiones que pueden cederse a empresas de cualquier parte del mundo.

B. Los riesgos cubiertos

La doctrina del derecho de los seguros aéreos define el riesgo aéreo como “el acontecimiento incierto, individualizado y previsto en el contrato de seguro, que deriva del empleo de aeronaves en actividades específicamente aeronáuticas y que origina el cumplimiento de las indemnizaciones asumidas por el asegurador.”²⁵⁹

El riesgo consiste en la posibilidad o eventualidad de que ocurra un hecho que perjudique económicamente al asegurado, ya sea porque pueda afectar a bienes determinados, al derecho a exigir ciertas prestaciones, al patrimonio mismo en forma indeterminada, o la vida, salud o integridad de una persona.

²⁵⁸ Esteba Fischer, Eduardo, *Guía básica de reaseguro, Serie documentos de trabajo No. 38*, México, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas – Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Disponible en:

<https://www.cnsf.gob.mx/Difusion/OtrasPublicaciones/DOCUMENTOS%20DE%20TRABAJO%20DESCRIPTIVOS/DdT38conimag%20BV%20ok.pdf> (Fecha de consulta: 24 de enero de 2020).

²⁵⁹ Al respecto, véase: Areal Ludeña, S, *El seguro aeronáutico. Especial referencia a la responsabilidad del fabricante de productos defectuosos*, Madrid, 1998, p. 13 y Folchi, M.O, y Consentino, E.T., *Derecho aéreo y transporte aéreo*, Buenos Aires, 1977, p. 137.

La noción de riesgo está vinculada con el concepto de interés asegurable, porque para que un evento sea riesgoso para alguien, se necesita que una persona tenga un interés particular en prevenir los daños que puedan afectar al objeto del seguro.

Lo que caracteriza al riesgo es su carácter de eventual y posible. De esta manera el riesgo se extiende en todo el campo comprendido entre la certeza y la imposibilidad, ya que los hechos ciertos o los que son imposibles de ocurrir, no pueden configurar un riesgo.

Los riesgos ordinarios de la navegación aérea son los siguientes:

- Incendio y explotación de la aeronave.
- Caída súbita o violenta de la aeronave a la tierra o al mar.
- Colisión o choque de la aeronave con otro objeto fijo o móvil.
- Aterrizaje forzoso debido a fuerza mayor, error de pilotaje o decisión de evitar males mayores a pasajeros, carga o terceros.
- Salida de la aeronave de la pista de aterrizaje que origine su caída a cunetas, barrancos, precipicios, ríos o mar.
- Vuelco de la aeronave marchando por tierra o durante el despegue o aterrizaje.
- Introducción súbita o violenta de objetos o animales en los motores de la aeronave.
- Cualquier suceso o fenómeno de carácter extraordinario, imprevisto o catastrófico no excluido expresamente en la póliza.

En el año 1985 se creó la cláusula AVN59, que define que debe entenderse por riesgo aéreo. Al respecto, esta cláusula señala que sólo deberán considerarse riesgos aéreos “los siniestros relacionados con la aeronave o con cualquiera de sus partes o de sus equipos; los ocurridos en zona aeroportuaria; o en cualquier localización relacionada con la actividad de transporte de pasajeros o de mercancías llevada a cabo por el asegurado; o relacionada con la manipulación

de las mercancías o de otros servicios vinculados al uso de la aeronave que esté implicada en la actividad del transporte.²⁶⁰

C. Coberturas de responsabilidad civil

Mediante un seguro de responsabilidad civil, el asegurador indemnizará al asegurado, dentro de los límites pactados, respecto a la suma que éste se encuentre legalmente obligado a indemnizar, incluidas las costas judiciales que se le imputen, como responsable civil de lesiones personales, incluyendo los casos de incapacidad o muerte de personas y como responsable de daños materiales respecto a cualquier pérdida física o deterioro material de cosas o animales, que sean derivados de accidentes ocurridos en locales del asegurado como resultado directo de los servicios prestados por el asegurado o en cualquier otro lugar durante la realización de cualquier trabajo o la ejecución de cualquier tarea llevada a cabo por el asegurado o por sus empleados en las actividades u operaciones del mismo.

Es menester que tales accidentes sean producidos por culpa o por la culpa de sus empleados cuando llevan a cabo actividades del propio asegurado.

En el seguro de responsabilidad civil frente al pasajero, en la póliza se establece que la cobertura será efectiva cuando los pasajeros sean transportados de acuerdo con las condiciones de un billete expedido a su favor por el asegurado o por un agente suyo antes del comienzo del viaje y sólo si dicho billete se adapta a las reglas aprobadas por la IATA o en su caso por la aseguradora. Lo anterior para estar en condiciones se someterse al régimen del Convenio de Varsovia y de Montreal.

El Reglamento de la Ley de Aviación Civil en México, en el capítulo V, de la responsabilidad por daños y de los seguros aéreos, señala la obligación del transportista aéreo para proporcionar al pasajero información sobre el alcance de

²⁶⁰ Traducción de María Jesús Guerrero Lebrón. Al respecto, véase: Guerrero Lebrón, María Jesús, *Los seguros aéreos. Los seguros de aerolíneas y operadores aéreos*, Marcial Pons, Madrid, 2009, pp. 64.

la cobertura de los seguros contratados por la compañía aérea y el derecho que tiene para exigir, en su caso, el pago de las indemnizaciones que correspondan.

El formato y contenido del contrato de seguro de cada modalidad de servicio, así como los montos mínimos de indemnización por evento y suma asegurada, de conformidad con los artículos 62 al 72 de la Ley de Aviación Civil, se dan a conocer por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Por su parte, el Decreto por el que se crea el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, denominado Agencia Federal de Aviación Civil²⁶¹, en su artículo 3, fracción XXXIV establece la atribución de revisar y aprobar el contrato de seguro que presenten los concesionarios, permisionarios u operadores aéreos autorizados en materia de aviación civil en general.

Los seguros de responsabilidad civil que cubran daños a pasajeros deben incluir, la cobertura de lo siguiente²⁶²:

- Muerte
- Gastos funerarios
- Atención médica a lesionados
- Incapacidad temporal
- Incapacidad permanente parcial
- Incapacidad permanente total
- Pérdida o avería del equipaje de mano, y
- Pérdida o avería del equipaje facturado

²⁶¹ Decreto por el que se crea el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, denominado Agencia Federal de Aviación Civil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2019. Este órgano entro en vigor el 16 de octubre de 2019 y abroga a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

²⁶² Artículo 68 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil.

En el caso del pago por atención médica²⁶³, la cual debe ser independiente de cualquier otra indemnización de las señaladas con anterioridad, debe comprender lo siguiente:

- Asistencia médica y quirúrgica
- Rehabilitación
- Hospitalización cuando el caso lo requiera
- Medicamentos y material de curación, y
- Aparatos de prótesis y ortopedia

Quedan excluidas del seguro de responsabilidad civil frente al pasajero las reclamaciones formuladas por:

- Cualquier miembro de la tripulación de la aeronave asegurada.
- Cualquier contratista, subcontratista, agente o persona al servicio o actuando en nombre del asegurado o el tomador, mientras se encuentren cumpliendo las obligaciones de su condición y se hallen, para tal fin, a bordo de la aeronave asegurada o durante las operaciones de embarque y desembarque sin estar provistos de billete de pasaje ni formando parte del manifiesto del pasaje.
- Cualquier persona que tenga contrato de trabajo con el asegurado o que debiera tenerlo de acuerdo con la legislación vigente, salvo cuando la reclamación no guarde relación con la prestación de trabajo.
- Las pérdidas o daños consecuenciales derivados de un siniestro amparado por la póliza.
- Las reclamaciones formuladas por los pasajeros en relación con los daños y perjuicios sufridos como consecuencia de la suspensión, el retraso o la interrupción del viaje previsto.

Entre las exclusiones comunes, no se suele hacer mención a las compensaciones obligatorias que tienen que ofrecer las compañías a los pasajeros en caso de denegación de embarque por *overbooking* ni tampoco a la

²⁶³ Artículo 69 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil.

posible indemnización que, por este motivo, pudieran ser reconocidos por los Tribunales.

4. Obligatoriedad de los seguros aéreos

El artículo 50 del Convenio de Montreal relativo a la unificación de ciertas reglas relativas para el transporte aéreo internacional, de fecha 8 de mayo de 1999, exige a las compañías de los Estados la obligación de cubrir su responsabilidad potencial con una cobertura suficiente, situación que se traduce en una política en la materia que establece la obligatoriedad de contratar un seguro que responda ante los riesgos aéreos.

De entrada, en México, un seguro es fundamental para el inicio de las operaciones aéreas de conformidad con el diverso 74 de la Ley de Aviación Civil, adicionalmente el artículo 64 del reglamento de la ley en cita, señala que los concesionarios o permisionarios de servicio de transporte aéreo deben contar y mantener vigentes seguros de responsabilidad civil por:

- Los daños que le puedan causar a los pasajeros, sus equipajes y carga con motivo del servicio de transporte aéreo contratado; y
- Los daños a terceros.

El Reglamento de la Ley de Aviación Civil manifiesta que el concesionario o permisionario del servicio de transporte aéreo tiene la obligación de informar al pasajero sobre el alcance de la cobertura de los seguros contratados y el derecho que tiene para exigir, en su caso, el pago de las indemnizaciones que corresponda y cuya cobertura debe abarcar en casos de muerte, gastos funerarios, atención médica a lesionados, incapacidad temporal, incapacidad permanente parcial, incapacidad permanente total, pérdida o avería de equipaje de mano; y pérdida o avería de equipaje facturado.

V. ESTUDIO DE CASO. EL DAÑO MORAL POR UN ACCIDENTE AÉREO

Amparo Directo en Revisión 1068/2011²⁶⁴ contra la sentencia de dieciocho de octubre de dos mil diez del Décimo Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito por responsabilidad civil y daño moral a partir de un accidente aéreo y la impugnación de la constitucionalidad del artículo 62 de la Ley de Aviación Civil.

1. Hechos

Para una mejor comprensión del caso, se procederá a continuación a precisar algunos de los hechos ocurridos, los cuales fueron extraídos de la sentencia del Amparo directo en revisión 1068/2011 de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México, cuyos antecedentes se encuentran en la versión pública²⁶⁵.

En este caso los derechos fundamentales en juego fueron la dignidad humana, el derecho a la salud y la integridad física y el derecho a una reparación integral:

A. Primera etapa judicial

Los hechos comenzaron a partir del accidente tipo “despiste de avión”, en el vuelo con destino a un punto determinado, ocurrido el día treinta y uno de octubre de dos mil dos, que ocasionó al pasajero daños fisiológicos de carácter cardiaco, traumatológico y neurológico, que se describen en el dictamen médico.

Con fecha diez de octubre de dos mil tres, el Instituto Mexicano del Seguro Social determinó la incapacidad total permanente del pasajero afectado para trabajar y, de forma posterior, el día treinta de junio de dos mil cuatro, la empresa donde laboraba dio por terminada su relación de trabajo.

²⁶⁴ Amparo directo en revisión 1068/2011, resolución emitida el 19 de octubre de 2011, por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México.

²⁶⁵ Versión pública en la que se suprime, en los términos previstos en los artículos 8, 13, 14, 18 y demás conducentes en lo relativo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Ahí comenzó un proceso judicial del pasajero afectado, ante el Juez Noveno de Distrito en Materia Civil en el Distrito Federal, en la que demandó el pago de daños y perjuicios, una indemnización por daño moral y el pago de gastos y costas derivados del accidente de avión que ocasionó los daños fisiológicos al pasajero.

En fecha treinta y uno de agosto de dos mil nueve, el Juzgado que conoció del asunto, dictó sentencia en la que resolvió que resultó procedente la vía intentada, pero *improcedentes las acciones que ejerció la parte actora en contra de los codemandados* y, por tanto, procedente la excepción de falta de acción hecha valer por los codemandados, en consecuencia, los absolvió de todas las prestaciones reclamadas.

B. Segunda etapa judicial

En contra de la determinación anterior, el actor interpuso recurso de apelación. La Sentencia pronunciada por el Segundo Tribunal Unitario en Materia Civil y Administrativa del Primer Circuito, de fecha veintidós de marzo de dos mil diez, confirmó la sentencia de primer grado y se condenó al actor al pago de costas en ambas instancias.

C. Tercera etapa judicial

Al respecto, la parte quejosa presentó demanda de amparo directo ante el Décimo Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito, quien por sentencia de doce de agosto de dos mil diez resolvió conceder el amparo al quejoso para que la autoridad responsable emitiera una nueva resolución sobre la base de los lineamientos establecidos, en la que determinara que la valoración conjunta de los medios de prueba aportados al proceso *permiten tener por demostrada la relación de causalidad entre el daño y la conducta o evento dañoso*. Así como que resolviera conforme a sus atribuciones lo que estimara pertinente, respecto a la *responsabilidad civil objetiva y daño moral*.

El Segundo Tribunal Unitario en Materias Civil y Administrativa del Primer Circuito pronunció sentencia cumplimentadora del primer amparo, en la que dejó

insubsistente la resolución de veintidós de marzo de dos mil diez y en su lugar dictó otra en la que determinó modificar la sentencia de primera instancia para tener por acreditada la pretensión del actor respecto a la acción de responsabilidad civil objetiva y la de daño moral, condenando a los codemandados a pagar al actor determinada cantidad de dinero por ambos conceptos, en términos del artículo 62 de la Ley de Aviación Civil. Resolvió asimismo que el actor no probó la acción de responsabilidad civil subjetiva ni la autónoma de daño moral que ejercitó en contra de los codemandados, absolviendo a los codemandados de las demás prestaciones reclamadas.

D. Cuarta etapa judicial

El quejoso interpuso un segundo juicio de amparo directo en contra de la sentencia de dieciocho de octubre de dos mil diez, en la que el Décimo Primer Tribunal Colegiado en Materia Civil del Primer Circuito pronunció mediante sentencia de dieciocho de octubre de dos mil diez, la impugnación de la constitucionalidad del artículo 62 de la Ley de Aviación Civil, en la que se concedió el amparo al quejoso para el efecto de que la responsable emitiera otra resolución, en la que siguiendo los lineamientos trazados en dicha ejecutoria, reiterare las consideraciones que no fueron materia de la concesión, y resuelva en los términos del artículo 1916 del Código Civil Federal lo relativo a la indemnización por daño moral.

E. Quinta etapa judicial

Inconforme con la resolución que antecede, el quejoso interpuso recurso de revisión, el cual se registró bajo el número 1068/2011. En la Sentencia del recurso de revisión al amparo, interpuesto por el quejoso, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación revocó la sentencia recurrida, concediendo el amparo y protección de la quejosa en contra del acto reclamado.

2. Legislación y doctrina controvertida

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 1° (Derecho a la reparación integral del daño) y 4° (Derecho a la salud y a la integridad física).

Ley de Aviación Civil, artículo 62 (responsabilidad civil en caso de accidente aéreo).

Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal.

Código Civil para el Distrito Federal.

3. Argumentos y contrargumentos

La sentencia, a partir de un estudio histórico advierte que los límites a las indemnizaciones en caso de responsabilidad del transportista aéreo que derivan del Sistema de Varsovia, se impusieron como protección a una industria nueva y económicamente débil en 1929, sin embargo, en la actualidad ya no se justifica, a raíz del avance de la tecnología, lo que ha ofrecido las ventajas competitivas que en el capítulo tercero de este estudio se han señalado, y como consecuencia ha hecho de las aeronaves el medio de transporte más seguro en la vida moderna, sin embargo, la susceptibilidad del riesgo siempre estará presente.

En México se determinó que es inconstitucional el artículo 62 de la Ley de Aviación Civil, por vulnerar los derechos fundamentales protegidos por los artículos 1° y 4° de la Constitución Federal mexicana, es decir, los derechos fundamentales a la dignidad humana, el derecho a la salud y la integridad física y el derecho a una reparación integral.

La sentencia objeto de estudio nos permitió observar que, en el transporte aéreo nacional de personas, las limitaciones impuestas por el artículo 62 de la Ley de Aviación Civil podrían estar dirigidas a impedir el pago de indemnizaciones excesivas que afectarían el patrimonio de las empresas aeronáuticas en detrimento

de las inversiones, el mantenimiento de las aeronaves, y demás gastos requeridos para el debido funcionamiento de la industria.

Sin embargo, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación señala en la sentencia que la protección del patrimonio de la industria no puede prevalecer sobre la salud, integridad física y psíquica de los pasajeros.

Los derechos fundamentales de los pasajeros a su salud, integridad física y psíquica en contraposición con los derechos de las empresas aeronáuticas produciría en favor de los transportistas una ventaja injustificada, en detrimento de la salud, del bienestar, de la integridad física y psíquica y del patrimonio de los pasajeros. Sin embargo, en el moderno derecho de daños se mira a las víctimas, la naturaleza y extensión de los daños y no a los victimarios.

4. Comentario jurídico

En el transporte aéreo internacional de personas, si bien es cierto que la normativa prevista en el Convenio de Montreal reconoce la necesidad de actualizar los límites en cuestión, estableciendo la obligación de revisarlos cada cinco años, dichos límites hacen referencia únicamente a la indemnización de los daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal, esto es, daños físicos como los señalados en el dictamen médico que obra en la sentencia del caso que se analiza, que en esta ocasión se trata de daños fisiológicos de carácter cardíaco, traumatológico y neurológico.

Sin embargo, si este caso objeto de estudio se tratara de un vuelo internacional, de los hechos de este accidente aéreo se desprende, que las afectaciones al pasajero no se delimitaron únicamente en daños fisiológicos, el dictamen médico señala que el accidente ocasionó un daño irreversible que trae como consecuencia que el pasajero deba adaptar su entorno y adecuar su capacidad funcional a la calidad de vida determinada como consecuencia de sus padecimientos, lo que se traduce en un daño moral, que en términos del dictamen médico de la sentencia se trata de:

“La pérdida de autoestima, el estrés postraumático, la alteración de sus relaciones interpersonales, la desmotivación, el pánico a los aviones, el insomnio, las pesadillas, la angustia, la ansiedad, el negativismo, el miedo a estar solo y a enfrentar su nueva calidad de vida, las futuras secuelas, el cambio en el funcionamiento de su cuerpo, las complicaciones secundarias al trauma recibido y las crisis maniaco-depresivas con episodios de agresividad constituyen un daño moral irreversible con alteración en su comportamiento ante la sociedad, lo cual es de suma importancia en el desarrollo biopsicosocial del individuo”²⁶⁶.

Las situaciones anteriores a pesar de constituir daños morales, en la legislación del transporte aéreo internacional se considera que en los artículos 17²⁶⁷ y 21²⁶⁸ del Convenio de Montreal no se encuentran incluido el daño moral causado por un accidente en su ámbito de aplicación.

Respecto al origen del daño moral en el transporte aéreo de personas, y de común acuerdo con el doctor Espiau Espiau²⁶⁹, el incumplimiento contractual ocasiona daños materiales, pero a la vez, puede ocasionar daños morales a causa

²⁶⁶ Amparo directo en revisión 1068/2011, resolución emitida el 19 de octubre de 2011, por la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México. p. 9.

²⁶⁷ Artículo 17 - Muerte y lesiones de los pasajeros - Daño del equipaje: 1. El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. 2. El transportista es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier periodo en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del transportista. Sin embargo, el transportista no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propios del equipaje. En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, el transportista es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes.

²⁶⁸ Artículo 21 - Indemnización en caso de muerte o lesiones de los pasajeros: 1. Respecto al daño previsto en el párrafo 1 del Artículo 17 que no exceda de 100 000 derechos especiales de giro por pasajero, el transportista no podrá excluir ni limitar su responsabilidad. 2. El transportista no será responsable del daño previsto en el párrafo 1 del Artículo 17 en la medida que exceda de 100 000 derechos especiales de giro por pasajero, si prueba que: a) el daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del transportista o sus dependientes o agentes; o b) el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.

²⁶⁹ Espiau Espiau, Santiago, “Daño moral. Concepto y requisitos. Prueba del daño. Daño moral y responsabilidad por incumplimiento contractual (Sentencia del Tribunal Supremo de 31 de mayo de 2000)”, en *Cuadernos Civitas de Jurisprudencia Civil*, núm. 54, 2000, p. 1277-1288.

de la frustración o aflicción que el incumplimiento de las obligaciones ha ocasionado en el contratante.

Por su parte, el doctor Pérez Velázquez sostiene que la situación básica para que pueda darse lugar a un daño moral indemnizable consiste en un sufrimiento o padecimiento psíquico, es decir, el impacto o sufrimiento psíquico o espiritual, entre la que cabe destacar: impotencia, ansiedad, angustia, la zozobra, como sensación anímica de inquietud, pesadumbre, temor o presagio de incertidumbre, el trastorno de ansiedad, impacto emocional, incertidumbre consecuente, impacto, quebranto o sufrimiento psíquico²⁷⁰.

En la doctrina jurisprudencial española en el transporte aéreo de personas y a propósito del daño moral, la doctora Moreno Martín²⁷¹ señala que no debe confundirse el daño moral con situaciones de mera molestia, aburrimiento, enojo o enfado, que suelen originarse cuando surgen incidencias desfavorables en un vuelo, “pues lo que debe indemnizarse son aquellas situaciones que por su grado de relevancia afecten a la esfera psíquica de la persona, atendiendo tanto a las circunstancias del caso como a las deducibles de un juicio de notoriedad, de manera que se produzca una perturbación de alguna entidad como consecuencia de las horas de tensión e incomodidad producidas por una incidencia importante, que se entienda carentes de justificación alguna”.

Como señalábamos con anterioridad, la doctrina especializada señala que, las normas de responsabilidad del transportista hacen referencia al daño material porque la cuantía está limitada, tal como puede observarse en la normativa del Convenio de Varsovia²⁷². Situación que se había realizado a manera de protección contra las indemnizaciones excesivas que pudieran dañar a una industria en crecimiento.

²⁷⁰ Pérez Velázquez, Juan Pablo, *La indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento del contrato en los principios de derecho contractual europeo*, Boletín Oficial del Estado, Madrid, 2016, p. 320.

²⁷¹ Moreno Martín, María Dolores, *El daño moral causado a las personas jurídicas*, editorial Dykinson, Madrid, 2019, pp. 76-78.

²⁷² Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte aéreo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia española*, Madrid, Dykinson, 2013. p.161.

Para evitar que una indemnización sea excesiva, se debe determinar en atención al principio de la reparación integral del daño, esto es, de forma individualizada y atendiendo las particularidades de cada caso, incluyendo la naturaleza y extensión de los daños causados al pasajero y la posibilidad de su rehabilitación, los gastos médicos, el grado de incapacidad determinado y el grado de responsabilidad de las partes. Solo así se puede fijar un monto suficiente.

México

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo desarrollado a lo largo de la presente investigación se logró lo establecido en el objetivo general que consistió en alcanzar cada uno de los objetivos específicos que se concluyen a continuación.

1. El primer objetivo específico de la investigación se logró determinando lo siguiente:

- La naturaleza jurídica del contrato de transporte aéreo es de carácter civil, razón por la cual, a pesar de constituir un acto de comercio, la materia mercantil reserva la regulación del transporte aéreo de personas al Derecho Civil, quedando así, reservada la legislación mercantil en materia de transporte aéreo a aquellas situaciones relativas al transporte de cargas y mercancías.
- El pasajero es usuario de un servicio de transporte aéreo de personas, de conformidad con la definición de la fracción VIII Bis de la Ley de Aviación Civil. Por ello, las normas del Derecho de Consumo contenidas de manera general en la Ley Federal de Protección al Consumidor y de manera específica en la Ley de Aviación Civil le son aplicables.
- Además de estas normas especiales de transporte aéreo de personas, le son aplicables las normas del Derecho de daños que se encuentran en el Código Civil y en la Ley de Aviación Civil que regula la responsabilidad del transportista aéreo por daños que afecten al pasajero por motivo de incumplimiento de contrato.
- Como pudo observarse, las cláusulas de solución a incumplimientos o en su caso cumplimiento defectuoso de las obligaciones del transportista en el contrato de transporte aéreo, tienden a ofrecer las condiciones más mínimas que la regulación de la Ley de Aviación Civil establece.

2. En el objetivo específico dos, se valoró los derechos de la persona en el transporte aéreo de pasajeros, del que podemos concluir

- El derecho de protección al usuario de transporte aéreo de personas comprende derechos de determinadas características, entre las cuales se encuentran, el derecho a la vida e integridad física del pasajero, la salud, la seguridad, el acceso a la información veraz y completa, el derecho a la protección de las cláusulas abusivas y publicidad engañosa.
- Los derechos de protección al usuario de transporte aéreo de personas se encuentran enmarcados en las Directrices que para tal efecto ha señalado la Organización de las Naciones Unidas a manera de pautas para las empresas en materia de protección al consumidor.

3. El objetivo específico número tres relativo al estudio del derecho subjetivo de la persona a la reparación integral de los daños en el Convenio de Varsovia y Montreal se concluye:

- El Convenio de Montreal se refiere solo a la indemnización de daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal, esto es, daños físicos, por tanto, sobre la base de los artículos 17 y 21 del Convenio de Montreal solo son indemnizables los daños físicos causados a los pasajeros por un accidente, por lo tanto, no se encuentran incluidos en su ámbito de aplicación ni los danos patrimoniales, ni el daño moral causados por un accidente.

4. Con base en las conclusiones anteriores, sobre la hipótesis propuesta durante el proyecto de investigación es menester señalar que la reparación integral del daño en el transporte aéreo internacional de personas se considera nula, puesto que tanto el Convenio de Varsovia como el Convenio de Montreal, aún con el reconocimiento de la obligación de realizar la actualización de la responsabilidad del transportista cada cinco años, solo contemplan el daño físico, y no el daño moral, lo que menoscaba el principio de la reparación integral del daño, puesto que, tanto el Poder Judicial de la Federación en México, como la Corte

Interamericana de los Derechos Humanos han señalado que para una correcta reparación de los daños, es necesario que con la restitución, se devuelva a la víctima u ofendido a la situación anterior a la comisión de un delito, aspecto que comprende cualquier tipo de afectación generada: económica, moral, física, psicológica.

México

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

BIBLIOGRAFIA

DOCTRINA

- Alterini, Atilio Aníbal, *Responsabilidad Civil. Límites de la reparación civil*, Editorial Abeledo-Perrot, Buenos Aires, Tercera edición, 1999.
- Areal Ludeña, S., *El seguro aeronáutico. Especial referencia a la responsabilidad del fabricante de productos defectuosos*, Madrid, 1998.
- Banacloche Palao, J., *Los Juzgados de lo mercantil: régimen jurídico y problemas procesales que plantea su actual regulación*, Thomson Civitas, Navarra, 2005.
- Brito González, Manuel Sebastian, "El daño moral y los criterios para la determinación de su indemnización", *Revista de la Universidad del Azuay*, Facultad de Ciencias Jurídicas, Ecuador, 2013.
- Calderón Gasmba, Jorge F., "La reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: estándares aplicables al nuevo paradigma mexicano", Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.
- Cantoral Domínguez, Karla, "Algunos tipos de responsabilidad civil: acoso escolar, médica y por servicios defectuosos", en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, Editorial Tirant lo blanch, México, 2018.
- Castro Castro, María Ramona Isabel, "Análisis de los criterios adoptados por diversas autoridades respecto de los conflictos derivados del contrato de transporte aéreo internacional", Tesis de licenciatura en derecho, Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, 2000.
- Crespo Gómez, Yesenia Guadalupe, "La reparación del daño como derecho fundamental de la víctima en el sistema acusatorio mexicano", *Revista IUS*, México, vol. 14, núm. 46. s.p.
- Contreras Strauch, Osvaldo, *El contrato de seguro*, Chile, Editorial Jurídica la ley, 2002.
- Correa, Cristián, "El derecho a la reparación en la jurisprudencia de la Corte IDH, en Steiner, Christian y Uribe Patricia (Coord.), *Convención Americana Sobre Derechos Humanos. Comentada*, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2014.

Champo Sánchez, Nimrod Mihael y Serrano Sánchez, Lidia, *Reparación del daño, justicia restaurativa y género*, T́exas, UNACH – Instituto de Investigaciones Juŕdicas, 2019.

De Paz Mart́n, Jeśs, *La responsabilidad en el transporte áereo internacional. De Varsovia (1929) a Montreal (1999)*, Madrid, Marcial Pons - Universidad de Castilla La Mancha, 2006.

Diccionario Juŕdico Mexicano, “Daño”, en Diccionario Juŕdico Mexicano, Instituto de Investigaciones Juŕdicas de la Universidad Nacional Aut́noma de Ḿxico, tomo III D, Serie E, Ńm. 24, 1983.

Diez Picazo, Luis, *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial I, Introducci3n Teoŕa General del Contrato*, Thomson civitas, Pamplona, 2007.

Diéz-Picazo, Luís y Guill3n, Antonio, *Sistema de Derecho Civil*, Editorial Tecnos, Madrid, 2005.

Ferrer Tapia, Belén, *El contrato de transporte áereo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad, un análisis de la jurisprudencia espaola*, Madrid, Dykinson, 2013.

Folchi, Mario y Cosentino Eduardo, *Derecho aeronáutico y transporte*, Buenos Aires, Editorial Astrea, 1977.

Guerrero Lebr3n, Maŕa Jeśs, “La responsabilidad del fabricante de aeronaves y sus componentes”, Asociaci3n Latino Americana de Derecho Aeronáutico y Espacial (ALADA), 2017, disponible en: <https://alada.org/2017/04/27/la-responsabilidad-del-fabricante-de-aeronaves-y-sus-componentes/>

_____, *La responsabilidad del transportista áereo y la protecci3n de los pasajeros*, Madrid, Marcial Pons, 2015.

_____, *Los seguros áeros, los seguros de aerolíneas y operadores áeros*, Madrid, Marcial Pons, 2013.

_____, *La responsabilidad contractual del porteador áereo en el transporte de pasajeros*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2005.

_____, “Nuevas tendencias en la documentaci3n del transporte áereo de pasajeros: el billete electr3nico”, *Revista de Contrataci3n Electr3nica*, Espaia, ńm. 38, mayo de 2003. pp. 3-25, <http://vlex.com/vid/transporte-aereo-pasajeros-billete-185729>

Gutiérrez y González, Ernesto, *Derecho de las obligaciones*, 12a ed., Porrúa, Ḿxico, 1998.

Hernández Domínguez, Enma Estela, “La transversalidad de la responsabilidad civil notarial”, en Pérez Fuentes, Gisela María, *Temas actuales de responsabilidad civil*, Tirant lo Blanch, México, 2018.

Islas Colín, Alfredo y Sosa Olán, Henry, “Los deberes de información y el arbitraje on-line como mecanismos protectores del consumidor en la contratación a distancia”, *Comunitaria: Revista Internacional del Trabajo Social y Ciencias Sociales*, España, núm. 13, enero de 2017. pp. 73-100. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/18945/15837>

López Velarde, Samuel Chacón, *Derecho aeronáutico mexicano y su legislación*, 2da ed., México, Tirant lo Blanch, 2016.

Lozano Romeral, Diego, *Transporte aéreo. El contrato de transporte. Derechos de los minusválidos. Responsabilidad civil y seguros*, en Menéndez Menéndez, Adolfo (Dir.), *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Thompson – Civitas, Navarra, España, 2005.

Mapelli López, Enrique, “Regulación del retraso en el transporte aéreo de viajeros según la legislación internacional y de la Unión Europea”, *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, núm. XXXVII, 2004.

_____, “Los derechos del pasajero por aire”, *Revista General de Derecho*, junio de 1993.

_____, *Régimen jurídico del transporte aéreo*, Ministerio de Justicia, Secretaría General Técnica, Madrid, 1987.

_____, *La acción de responsabilidad en el transporte aéreo internacional, según el Convenio de Varsovia*, Trabajos de Derecho Aeronáutico y del Espacio, Colección de Estudios Jurídicos, Madrid, Intercontinental Gráfica S. A., 1978.

Margo, R.D., *Aviation Insurance. The law and practice of aviation insurance, including hovercraft and spacecraft insurance*, 2ª ed., London, 1989.

Morales Caraballo, María Gema, *Procesos de guía y asistencia turística*, Paraninfo, Madrid, 2017.

Nieto Menor, M., y Fernández Poza, P., *Reserva, adquisición de billetes y embarque, conoce tus derechos. Los derechos de los usuarios del transporte aéreo*, BOE, 2007.

Pazos Castro, Ricardo, *La protección del consumidor en el transporte aéreo de pasajeros*, Bosch – Wolters Kluwer, Madrid, 2018.

_____, “El control de las cláusulas abusivas en los contratos con consumidores”, Thompson Reuters Aranzadi, Cizur Menor (Navarra), 2017.

Pérez Fernández del Castillo, Bernardo, *Derecho Notarial*, Porrúa, México, 1981.

Pérez Fuentes, Gisela María, Cantoral Domínguez, Karla y Joselyn Janeth López Capetillo, “Consumidores y derecho en México”, en Alfonso Velázquez, Olga Lucía (Coord.), *Consumidores y Derecho en Iberoamérica*, Editorial Reus, Madrid, 2018.

Pérez Fuentes, Gisela María, “El daño moral: *to be or not to be* y la falacia de los daños punitivos en la jurisprudencia mexicana”, en Llamas Pombo, Eugenio (Coord.), *Congreso internacional de derecho civil octavo centenario de la Universidad de Salamanca. Libro de ponencias.*, Valencia, Tirant lo Blanch, 2018.

_____, “El nuevo paradigma conceptual de la reparación integral del daño en caso de responsabilidad civil”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, México, Tirant lo blanch Privado, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, 2018.

_____, “Clases de responsabilidad civil”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, Editorial Tirant lo blanch, México, 2018.

_____, *Panorama de la responsabilidad civil en México*, Poder Judicial del Estado de Tabasco, México, 2006.

Perlingieri, Pietro, *El derecho civil en la legalidad constitucional*, Madrid, Editorial Dykinson, 2008.

Petit Lavall, María Victoria, “El retraso en el transporte aéreo de pasajeros”, *Derecho de los negocios*, noviembre de 2013.

Pérez Velázquez, Juan Pablo, *La indemnización de daños y perjuicios por incumplimiento del contrato en los principios de derecho contractual europeo*, Madrid, Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2016.

Romero Tequextle, Gregorio, “La reparación del daño en el procedimiento penal acusatorio mexicano. Responsabilidad civil o penal”, en Pérez Fuentes, Gisela María (Coord.), *Temas actuales de responsabilidad civil*, México, Tirant lo Blanch, 2018.

Rozo Sordini, Paolo Emanuele, “Las obligaciones de medios y de resultado y la responsabilidad de los médicos y de los abogados en el derecho italiano”, *Revista Derecho Privado*, núm. 4, julio 1998-diciembre 1999.

Rueda Valdivia, Ricardo, *La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*, Comares, Granada, 2002.

Savatier, Rene, *Traité de la Responsabilité Civil en Droit Francais*, Librairie General de Droit et de Jurisprudence, Paris 1951.

Tamayo y Salmorán, Rolando, *Responsabilidad*, Enciclopedia Jurídica Mexicana, Q-Z, México, Porrúa-UNAM, 2002.

Tapia Salinas, Luis, *Derecho aeronáutico*, Barcelona, Bosch, 1993.

_____, *La regulación jurídica del transporte aéreo*, CSIC, Madrid, 1953.

LEGISLACIÓN NACIONAL

Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928, última reforma el 09 de marzo de 2018.

Código Federal de Procedimientos Civiles, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1943, última reforma el 09 de abril de 2012.

Ley de Aviación Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995, última reforma 18 de junio de 2018.

Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1992, última reforma el 12 de abril de 2019.

Ley General de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de junio de 2009, última reforma el 31 de julio de 2019.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976, última reforma publicada el 30 de noviembre de 2018.

Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1995, última reforma el 01 de mayo de 2019.

Reglamento de la Ley de Aviación Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de diciembre de 1998, última reforma el 14 de marzo de 2014.

Norma Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-121-SCT3-2017, que establece las disposiciones relativas al contrato de transporte aéreo, el talón de equipaje y el transporte de animales domésticos en las aeronaves de servicio público de transporte aéreo de pasajeros. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2018.

Norma Oficial Mexicana NOM-040-SCT3-2001, Que establece el contenido del Manual de Despacho para Empresas de Transporte Aéreo de Servicio al Público, así como para empresas que prestan el servicio de despacho o despacho y control de vuelos, Diario Oficial de la Federación, Disponible en: <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/nom-040-sct3-2001.pdf>

JURISPRUDENCIA NACIONAL

Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.6/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.5/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.20/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.12/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.13/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.11/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.

- Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.27/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.
- Tesis de Jurisprudencia constitucional, administrativa 2ª./J.22/2019 (10a.) Segunda Sala, Semanario Judicial de la Federación, Décima época, viernes 08 de febrero de 2019.
- Tesis: 1a. LII/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, libro 3, febrero de 2014, Tomo I, p. 683, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN.
- Tesis: I.5o.C54 C, Décima Época, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Libro XXIII, agosto de 2013, tomo 3, p. 1721, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL. SU CONCEPTO. Y Tesis aislada, Quinta Época, *Semanario Judicial de la Federación*, tomo LXVIII, p. 1695, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL, CASOS EN QUE NO EXISTE, AUNQUE SE FALTE AL INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN.
- Tesis: 1a. LII/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, libro 3, febrero de 2014, Tomo I, p. 683, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL. SU CONCEPTO Y CLASIFICACIÓN.
- Tesis: 1a. CCXL/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 7, tomo I, p. 460, junio de 2014.
- Tesis: XIX. 2o. 20 C, Octava Época, *Semanario Judicial de la Federación*, Tomo XIV, noviembre de 1994, p. 433, bajo el rubro: DAÑOS Y PERJUICIOS. DEBE HABER RELACIÓN CAUSA-EFECTO ENTRE LA RESPONSABILIDAD QUE SE RECLAME Y EL DAÑO PRODUCIDO PARA CONDENAR AL PAGO DE. (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE TAMAULIPAS).
- Tesis: 1a. CCXIX/2016 (10a.), *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Décima Época, libro 34, septiembre de 2016, tomo I, pág. 210, bajo el rubro: REPARACIÓN DEL DAÑO DERIVADA DE UN DELITO. PARÁMETROS QUE DEBEN OBSERVARSE PARA CUMPLIR CON SU FINALIDAD CONSTITUCIONAL.
- Tesis: 1a. CXXXII/2016, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 29, abril de 2016, Tomo II, p. 1147, bajo el rubro: REPARACIÓN DEL DAÑO EN MATERIA PENAL. PARÁMETROS PARA LA CUANTIFICACIÓN DEL DAÑO MORAL (LEGISLACIÓN DEL DISTRITO FEDERAL).

Tesis: 1a. CCLXXIV/2014, Décima Época, *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*, Libro 8, julio de 2014, Tomo I, p. 146, bajo el rubro: INDEMNIZACIÓN EXTRAPATRIMONIAL POR DAÑO MORAL. EL ARTÍCULO 1916, PÁRRAFO ÚLTIMO, DEL CÓDIGO CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL, EN LA PORCIÓN NORMATIVA QUE SEÑALA “LA SITUACIÓN ECONÓMICA DE LA VÍCTIMA”, ES INCONSTITUCIONAL SI SE APLICA PARA CUANTIFICAR AQUÉLLA.

Tesis: I.4o.C.329C, Novena Época, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Libro IV, enero de 2012, Tomo 5, p. 4605, bajo el rubro: RESPONSABILIDAD CIVIL MÉDICA. ELEMENTOS QUE DEBEN ACREDITARSE SEGÚN SE TRATE DE OBLIGACIÓN DE MEDIOS O DE RESULTADOS.

LEGISLACIÓN EXTRANJERA

Ley 48/1960, de 21 de julio de 1960, sobre navegación aérea. Publicada en el Boletín Oficial del Estado núm. 176 de 23 de julio de 1960.

Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros

Reglamento (CE) núm. 1107/2006 de 05 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

Reglamento (CE) N° 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de septiembre de 2008.

Reglamento (CE) núm. 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de pasajeros y su equipaje.

Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Publicado en el Boletín Oficial del Estado núm. 287, de 30 de noviembre de 2007.

TRATADOS INTERNACIONALES

Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999 (publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de enero de 2001) Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=772407&fecha=08/01/2001

Convenio de Varsovia de 12 de octubre de 1929, (publicado en el Diario Oficial de la Federación 20 de febrero de 1931), Disponible en: <https://aplicaciones.sre.gob.mx/tratados/ARCHIVOS/UNIFICACION-TRANSP.AEREO.pdf>

Directrices para la Protección del Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Disponible en: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf [Fecha de consulta 21 de marzo de 2019].

Protocolo de Montreal de 25 de septiembre de 1975 (publicado en el Diario Oficial de la Federación 14 agosto 1984), Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4683203&fecha=14/08/1984&print=true

Protocolo de la Haya de 28 de septiembre de 1955 (publicado en el Diario Oficial de la Federación 14 de agosto de 1984), Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4683203&fecha=14/08/1984&print=true

SENTENCIAS EXTRANJERAS

Sentencia del TJCE de 19 de noviembre de 2009 (Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon y Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH; y Stefan Bock, Cornelia Lepuschitz/ Air France SA, C-432/07.

SJMer núm. 2 de Bilbao de 27 de enero de 2016, juicio verbal 779/2015

Corte IDH. *Caso Acevedo Jaramillo y otros Vs. Perú. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 7 de febrero de 2006. Serie C No. 144, Párr. 175.

Corte IDH. *Caso Rosendo Cantú y otra Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 31 de agosto de 2010. Serie C No. 216. Párr. 204.

Caso Cabrera García y Montiel Flores Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de noviembre de 2010. Serie C No. 220. Párr. 209.

Corte IDH. *Caso González y otras ("Campo Algodonero") Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 16 de noviembre de 2009. Serie C No. 205, párrs. 450 y 451.

DOCUMENTOS Y ESTUDIOS CONSULTADOS EN INTERNET

A21, AICM en el top 30 de aeropuertos con más vuelos: OAG, [Consulta: 11 de septiembre 2018], disponible en <http://a21.com.mx/aeropuertos/2018/09/11/aicm-en-el-top-30-de-aeropuertos-con-mas-vuelos-oag>

A21, Aerolíneas pagan 80 mdp a pasajeros por demoras, [07 de septiembre 2010], disponible en <https://a21.com.mx/aerolineas/2018/09/07/aerolineas-pagan-80-mdp-pasajeros-por-demoras>

Acciones colectivas, Procuraduría de la Defensa del Consumidor, disponible en: <http://acolectivas.profeco.gob.mx/> fecha de consulta: 27 de mayo de 2019.

AICM en cifras diciembre 2018. Estadísticas y movimiento operacional. Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México. Disponible en: www.aicm.com.mx/estadisticas [Fecha de consulta 01 de noviembre de 2019].

Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Compañías españolas de transporte aéreo con licencia de explotación de categoría A. Disponible en: https://www.seguridadaerea.gob.es/media/4748811/cias_a.pdf [Fecha de consulta: 21 de noviembre de 2019].

Buró Comercial, ¿cómo se comportan las empresas? Procuraduría Federal del Consumidor. Disponible en: <https://burocomercial.profeco.gob.mx/>.

Comisión Europea. Movilidad y Transportes. Derechos del pasajero aéreo. Disponible en: http://www.aena.es/csee/ccurl/847/658/passengers_rights_leaflet_air_es.pdf

Corte IDH. El Derecho a la Información sobre la Asistencia Consular en el Marco de las Garantías del Debido Proceso Legal. Opinión Consultiva OC-16/99 del 1° de octubre de 1999. Serie A No. 16, párr. 114.

Dirección General de Industrias Pesadas y de Alta Tecnología, Industria Aeronáutica en México Marzo 2012. [En línea, consulta: 28 de agosto de 2018], disponible en: http://www.economia.gob.mx/files/Monografia_Industria_Aeronautica.pdf

Directrices para la Protección del Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Disponible en: https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf [Fecha de consulta 21 de marzo de 2019].

Documento IATA: Comunicado número 33 “Miembros de IATA marcan el camino para abordar problema de pasajeros insubordinados”, de 2 de junio del 2014. Disponible en: <https://www.iata.org/pressroom/pr/Documents/Press-Release-no-33-2014-06-02-sp.pdf> [Fecha de consulta 25 de noviembre de 2019]. El Financiero, México despegó en venta de productos aeronáuticos a EU, [En línea, consulta: 01 de septiembre de 2018], disponible en: <http://www.elfinanciero.com.mx/economia/mexico-despega-en-venta-de-productos-aeronauticos-a-eu>

European Commission Communication: A European vision for passengers. Communication on passenger right in all transport modes. Disponible en: https://ec.europa.eu/transport/facts-fundings/infographics/zero-to-ten_en

Información del equipaje del pasajero. Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Disponible en: <https://www.iata.org/whatwedo/ops-infra/baggage/Pages/check-bag.aspx> [Fecha de consulta: 22 de noviembre de 2019].

Lista de seguridad aérea de la UE. Aerolíneas prohibidas. Comisión Europea, Movilidad y transporte. Disponible en: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en y en https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf [Fecha de consulta: 22 de noviembre de 2019].

Monitor del estado de la actividad aérea, Instituto Mexicano de Transportes.
Disponible en: <http://www.imt.mx/micrositios/integracion-del-transporte/monitor-del-estado-de-la-actividad-aerea-monitoreaa.html>.

National Enforcement Bodies. Disponible en:
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf Perfil del Sector. Sector Aeronáutico Espacial en México. Promexico. [En línea, consulta: 30 de agosto 2018], disponible en:
[http://mim.promexico.gob.mx/es/mim/Perfil del sector](http://mim.promexico.gob.mx/es/mim/Perfil_del_sector)

Organización de Aviación Civil Internacional, El grupo de alto nivel de la industria presenta el segundo informe sobre los beneficios de la aviación. Disponible en: www.icao.int/Newsroom/Pages/Es/Industry-High-level-Group-launches-second-Aviation-Benefits-Report.aspx [Fecha de consulta 01 de noviembre de 2019].

Procedimiento para la Obtención de autorizaciones de vuelos locales con pasajeros. Disponible en:
https://www.seguridadaaerea.gob.es/media/4209028/proced_autoriz_vuelos_locales_con_pasajeros.pdf Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes incluido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Disponible en:
[http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes.pdf](http://www.sct.gob.mx/fileadmin/banners/Programa_Sectorial_de_Comunicaciones_y_Transportes.pdf)

Reporte de tráfico de pasajeros de aerolíneas de Latinoamérica y El Caribe aumentó 3.6% en mayo de 2018. [EN línea, consulta: 28 de agosto 2018], disponible en: <https://www.altaaero/news/reporte-de-trafico/reporte-de-trafico/reporte-de-trafico-mayo-2018/?lang=es>

Transporte aéreo, pasajeros transportados. Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), estadísticas mundiales de aviación civil y estimaciones de personal de la OACI. Disponible en: www.datos.bancomundial.org/indicador/IS.AIR.PSGR?end=2018&start=2018&view=bar [Fecha de consulta 01 de noviembre de 2019].

ANEXO I. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE AEROMÉXICO

Contrato de transporte aéreo de pasajeros de Aeroméxico

1. DEFINICIONES

Para los efectos de este contrato los siguientes términos tendrán los siguientes significados:

Boleto, significa el documento o confirmación electrónica también conocido como Boleto electrónico o E-ticket que contiene el contrato realizado entre el concesionario o permisionario y el Pasajero para efectuar el servicio de Transporte.

Contratante, será todo aquel que siendo mayor de edad y contando con plena capacidad jurídica para contratar, adquiere los Boletos y/o servicios ofrecidos por el Transportista.

Convenio de Montreal, se refiere al Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.

Convenio de Varsovia, se refiere a la Convención para la unificación de ciertas reglas relativas al Transporte aéreo internacional, que fue firmada en Varsovia el 12 de octubre de 1929 y la enmienda a dicho convenio que se acordó en la Haya el 28 de septiembre de 1955, según proceda.

Ley de Aviación Civil, se refiere a la Ley de Aviación Civil publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1995, así como sus adiciones y reformas.

Ley de Vías Generales de Comunicación, se refiere a la Ley de Vías Generales de Comunicación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940, así como sus adiciones y reformas.

Pasajero, persona que porta un boleto legalmente adquirido, ya sea que lo haya adquirido directamente o mediante un contratante legal, considerando que no podrán adquirir Boletos y/o comprar o reservar a través de aeromexico.com, menores de edad y/o personas que no tengan dicha capacidad, por lo que el

Pasajero declara en este acto ser mayor de edad y tener capacidad legal para contratar. Los Grupos, entendiéndose por tal más de diez personas, no podrán adquirir sus Boletos por medio de aeromexico.com, ya que los Grupos se manejan directamente en oficinas de Boletos de Aeroméxico y para ellos aplicarán políticas especiales, sin embargo los Grupos podrán solicitar su reservación a través de <http://www.aeromexico.com/gruposyconvenciones>

Reglamento de la Ley de Aeropuertos, se refiere al Reglamento de la Ley de Aeropuertos publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2000, así como sus adiciones y reformas.

Reglamento de la Ley de Aviación Civil, se refiere al Reglamento de la Ley de Aviación Civil publicado en el Diario Oficial de la Federación el 07 de diciembre de 1998, así como sus adiciones y reformas.

Talón de equipaje, significa el documento que acredita al Pasajero como propietario legal del equipaje entregado a la aerolínea a cambio del mismo.

Transporte, es equivalente a transportación aérea y todos los servicios aéreos relacionados con dicha transportación aérea, ya sea nacional o internacional.

Transportista, se refiere a todas las líneas aéreas que conducen o transportan Pasajeros, sus pertenencias y sus equipajes de acuerdo con este contrato o prestan cualquier otro servicio incidental al Transporte aéreo sea transportación terrestre, marítima o del tipo que al efecto se requiera.

2. DISPOSICIONES APLICABLES

El Transporte de acuerdo con este contrato queda sujeto a los reglamentos y limitaciones que se refieren a la responsabilidad que fija el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal, a menos que el viaje no sea "Internacional", según los términos definidos en los convenios citados.

En tanto no exista contraposición con lo anterior, el Transporte y demás servicios prestados por cada Transportista están sujetos a:

- I. las disposiciones contenidas en este contrato,
- II. las Tarifas y reglamentación aplicables ya sea en vuelos de Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect, y/o vuelos de otras aerolíneas, con las que se tenga convenio y/o estén permitidas en la reglamentación de la Tarifa, o bien formen parte de la red de rutas comercializadas por Aeroméxico.
- III. las condiciones para el Transporte definidas por Aeroméxico o el Transportista con que se tenga convenio y demás reglamentación aplicable que forman parte integral de este contrato (y que están a la disposición de los solicitantes en las oficinas del Transportista), excepto en el caso de transportación de un lugar dentro de los Estados Unidos de América, Canadá Asia, Europa, Centro y Sudamérica o hacia cualquier lugar al exterior de estos países, casos en los que serán aplicables las Tarifas en vigor en dichos países.
- IV. las disposiciones legales que resulten aplicables a cada caso en particular.

2.1. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD E INSPECCIÓN PÚBLICA DE LAS TARIFAS

El Transporte está sujeto al régimen de responsabilidad establecido por los tratados internacionales aplicables, la Ley de Vías Generales de Comunicación y la Ley de Aviación Civil, así como en sus respectivos reglamentos. Las Tarifas y Reglas de Aplicación respectivas forman parte de este Boleto y están a disposición de manera electrónica para consulta del Pasajero en las oficinas del Transportista, en las agencias de viaje que fungen como sus representantes y en la página aeromexico.com.

Todas las Tarifas efectivas para el Contratante de las cuales el Transportista sea parte, así como todas las publicaciones con respecto a las Tarifas que hayan sido elaboradas pero que aún no sean efectivas, se encuentran en el sistema de reservaciones en forma electrónica a disposición del público en las oficinas de boletos del Transportista y en los distintos aeropuertos en los que el Transportista opera, las cuales pueden ser revisadas por cualquier persona que así lo solicite, sin necesidad de dar ninguna razón para hacerlo, siempre y cuando presente el recibo de compra. El personal en turno en dichas oficinas facilitará la revisión de las mencionadas Tarifas cuando así les sea solicitado.

Adicionalmente, todas las Tarifas del Transportista se encuentran a disposición del público en forma electrónica mediante los sistemas de reservaciones de Aeroméxico, en los puntos de venta y en las agencias de viaje que fungen como sus representantes.

3. CONDICIONES DEL BOLETO

3.1. DEL BOLETO

El Boleto podrá ser físico o electrónico, en el cual el nombre del Transportista puede abreviarse, siempre y cuando el nombre completo y su abreviatura figuren en las Tarifas, en las condiciones para el Transporte o en la reglamentación aplicable o itinerarios del Transportista. El domicilio del Transportista será el aeropuerto de salida que aparezca en el Boleto frente a la primera abreviatura del nombre del Transportista.

Las escalas convenidas son los lugares que se indican en el Boleto y en la confirmación de la reservación de cada Contratante o que figuren en los horarios de Transportista como escalas previstas en el itinerario del Pasajero. El Boleto y la confirmación de la reservación también contendrán la fecha, conexiones en caso de que las haya y el equipo que operará, entre otros datos.

Queda a juicio del Contratante imprimir el comprobante de la transacción para presentarlo en el aeropuerto, donde se le entregará su pase de abordar. El número de reservación y/o compra emitido a través de aeromexico.com será suficiente para que en los diversos mostradores del Transportista ubicados en el aeropuerto de salida del vuelo le sea entregado al Pasajero su pase de abordar.

Todos los Boletos son personales e intransferibles, el Pasajero no podrá ceder, transferir o transmitir total o parcialmente bajo ningún título los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a menos que se haya cubierto el cargo por cambio de nombre, si es aplicable a la Tarifa adquirida. El Transportista podrá exigir una identificación oficial vigente del Pasajero y anular el Boleto si lo pretende utilizar otra persona.

Los servicios adicionales contratados y que sean prestados por terceros no formarán parte del Boleto.

La transportación que se proporcione al amparo de este contrato por varias empresas, en forma sucesiva, se considerará como un sólo servicio.

Cuando Aeroméxico expida un Boleto para el Transporte en las rutas de otro Transportista, se considera que el primero actúa sólo como agente comercializador del segundo. Para el boleto, condiciones y restricciones, aplicarán las establecidas por el otro Transportista.

Al respecto, el Transportista para el cual se expida dicho boleto será responsable por el transporte.

Este Boleto es válido por un año a partir de la fecha de expedición a menos que se indique lo contrario en el mismo, en las Tarifas del Transportista, en las condiciones para el Transporte o en la reglamentación aplicable. La Tarifa para el Transporte objeto de este contrato está sujeta a modificación en cualquier momento y sin previo aviso en caso que

el pasajero solicite cualquier tipo de cambio a las condiciones inicialmente contratadas. El Transportista podrá negarse a dar el servicio si la Tarifa correspondiente no ha sido pagada, así como a modificar la misma hasta en tanto la compra no sea realizada.

Los Boletos adquiridos a través de aeromexico.com serán vigentes, salvo buen cobro de la cantidad que ampara la compra de este Boleto, en los términos y condiciones aquí descritas.

En caso que sea aplicable de acuerdo al vuelo e itinerario, el recibo que se emita por la compra o reservación de los servicios ofrecidos por aeromexico.com podrá ser impreso por Web Check-in por una sola ocasión y tendrá todos los efectos legales de cualquier comprobante fiscal. Los términos y condiciones de Web Check-In están disponibles en <https://www.aeromexico.com/es-mx/check-in>

3.3. USO SUBSECUENTE DE SEGMENTOS DE VUELO

En caso de vuelos nacionales (donde el origen y destino son dentro del territorio mexicano) el Pasajero podrá disponer de los segmentos subsecuentes de su itinerario, a pesar de no haber utilizado alguno de los segmentos anteriores. Para ello, el Pasajero debe llamar al Call Center del Transportista al Tel. (55) 5133 4000 en el lapso de 24 horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado.

Para este caso, el segmento no utilizado se considerará extinto y no podrá ser restituido o reembolsado bajo ninguna circunstancia. Aeroméxico y Aeroméxico Connect se reservan el derecho de efectuar cargos administrativos por manejo de cobros por diferenciales de Tarifas Aeroportuarias, así como el cobro de dichos diferenciales.

Para vuelos internacionales (donde el origen o destino son fuera del territorio mexicano), si el Pasajero adquiere un Boleto ida-y-vuelta, es obligatorio utilizar todos los segmentos del mismo. Si el Boleto tiene varios segmentos, todos ellos deben ser usados. En el caso que algún segmento no sea utilizado, las reservaciones de los tramos subsecuentes se cancelarán.

Si el pasajero quiere utilizar los tramos subsecuentes al segmento no utilizado, deberá comunicarse al Call Center del Transportista, pagar cargo por "No-Show", cargo por cambio y ajuste de tarifa (la diferencia de precio del vuelo original y el precio de la nueva tarifa a la fecha del cambio). Se tomará a cuenta el valor de los segmentos no utilizados para el cálculo del ajuste de la nueva tarifa.

El derecho a disponer de segmentos sucesivos en caso de no usar uno previo, no será exigible cuando uno o varios de los segmentos sucesivos sean prestados por un transportista distinto a Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect, como es el caso de vuelos con código compartido en rutas internacionales.

3.4. DEL TRANSPORTE DE INFANTES

En vuelos nacionales el Pasajero mayor de edad podrá transportar un infante menor de dos años sin pago de Tarifa, incluyendo una carriola. Se expedirá Boleto y pase de

abordar al infante, sin derecho a asiento ni a franquicia de equipaje. Para realizar el check-in del infante se requiere el pasaporte o acta de nacimiento y el boleto de avión.

En vuelos internacionales el Pasajero mayor de edad podrá transportar un infante menor de dos años pagando los impuestos correspondientes, el transporte de 1 pieza de equipaje de máximo 23 kg. y 2 artículos (Carreola, Pañalera, Bambineto). Para realizar el check-in del infante se requiere el pasaporte o acta de nacimiento y el boleto de avión.

En caso de que un adulto viaje con más de un infante, se cobrará por cada infante adicional la tarifa de menor correspondiente a la ruta del vuelo adquirido. En este caso, el infante tendrá derecho a asiento y a la franquicia de equipaje aplicable.

Para vuelos de otras aerolíneas donde Aeroméxico actúe como agente comercializador, aplicarán las condiciones tarifarias establecidas por el Transportista para el Transporte de infantes y menores de edad sin acompañante.

4. DEL EQUIPAJE

4.1. FRANQUICIA DE EQUIPAJE FACTURADO POR PASAJERO PARA VUELOS OPERADOS POR AEROMÉXICO Y/O AEROMÉXICO CONNECT

En vuelos dentro de la República Mexicana e internacionales, aplicarán las políticas localizadas en: <https://www.aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/equipaje>

La franquicia de equipaje facturado permitida podrá variar dependiendo de la ruta y las tarifas por piezas adicionales de equipaje localizadas en aeromexico.com están sujetas a cambio sin previo aviso. Tratándose de vuelos operados por otra aerolínea, favor de confirmar las políticas de equipaje en las oficinas de la aerolínea en cuestión.

4.2. EQUIPAJE DE MANO Y AYUDAS PARA LA MOVILIDAD

En caso de Aeroméxico, así como de Aeroméxico Connect, en todos los vuelos nacionales se permite llevar en cabina hasta dos piezas que en conjunto no excedan 10kg y dimensiones de hasta 55 x 40 x 25 cm; para vuelos internacionales se permite llevar una pieza de mano por Pasajero que no pese más de 10 kilogramos (22 libras) y en su superficie lineal externa no exceda de 1.15 metros (45 pulgadas), además del portafolio o bolsa de mano o computadora portátil de hasta 3 kg.

Las ayudas para la movilidad de pasajeros (muletas, bastones, sillas de ruedas, prótesis, andadores o instrumentos inherentes a su condición) podrán transportarse sin cargo adicional. Consulte los servicios y requisitos asociados con el transporte de Pasajeros con discapacidad en la sección de Servicios Especiales en [aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/pasajeros](https://www.aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/pasajeros).

Para todas las anteriores, el Transporte de equipaje en cabina se sujetará a la disponibilidad de espacio y seguridad en los equipos de vuelo. Tratándose de otra aerolínea, aplicarán las políticas de equipaje que la misma establezca.

4.3. IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPAJE

Todo equipaje debe estar identificado en el exterior y en el interior con el nombre y domicilio del Pasajero. Las etiquetas para identificación de equipaje están a disposición sin costo, en cualquier mostrador de Aeroméxico o en las agencias de viaje que actúan como sus representantes.

4.4. EXCESO DE EQUIPAJE

Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect, en rutas nacionales e internacionales, adoptan un sistema mixto para el cobro de equipaje con límites tanto para el número de piezas como por peso y volumen de las mismas. Se cobrarán los cargos estipulados de acuerdo a este sistema más el correspondiente Impuesto al Valor Agregado. La información referente a dichos cargos está a disposición de los Pasajeros en nuestras oficinas de boletos o mostradores del aeropuerto de que se trate.

En todos los casos el exceso de equipaje será transportado sujeto a la disponibilidad de espacio en el avión.

4.5. RECOMENDACIONES EN SU EQUIPAJE DOCUMENTADO

El Transportista no se hace responsable por cualquier pérdida, daño parcial o total de artículos de valor, dinero, joyas, aparatos electrónicos, artículos de fotografía o video, computadoras portátiles, programas de computación, equipos celulares, medicamentos vitales, ni artículos perecederos o líquidos, documentos de negocios, escrituras o investigaciones, artículos de arte y documentos de valor que no haya sido declarada por el pasajero al momento de realizar la documentación del equipaje. La transportación documentada de artículos frágiles es bajo riesgo del Pasajero.

IMPORTANTE: Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect no se hacen responsables por equipaje previamente dañado o en mal estado, equipaje con exceso de dimensión, peso o sobre llenado, cualquier daño resultante u ocasionado por las inspecciones de seguridad efectuadas por TSA (Transport Security Administration), la PF (Policía Federal) o de cualquier otra autoridad, o de cualquier daño menor en el equipaje en ruedas, soportes, correas, asas retráctiles, cierres, pérdida de candados, correas externas o defectos de fábrica.

Igualmente, Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect no se hacen responsables en caso de que el Pasajero no verifique que la contraseña descrita en la etiqueta de documentación (talón de equipaje) del equipaje documentado corresponda con su lugar de destino, o que al recoger su equipaje, no verifique que la cantidad de contraseñas coincida con las piezas y números de registro.

4.6. DAÑO O PÉRDIDA DE EQUIPAJE

El equipaje documentado será entregado al portador de la etiqueta (talón de equipaje) que corresponda al mismo. En caso de daño o alguna irregularidad en su equipaje, en vuelos nacionales e internacionales, deberá efectuar su reclamo inmediatamente después de haber recibido su equipaje y percatarse de la irregularidad a la entrega. En caso de pérdida del mismo, se deberá presentar la queja detallando contenidos por escrito en un término máximo de 15 días naturales posteriores a la fecha del vuelo nacional, y para vuelos internacionales dentro de los siguientes 21 días naturales.

Cualquier reclamo por irregularidad al equipaje o referente al mismo deberá ser formulado antes de abandonar el aeropuerto correspondiente y ratificado dentro de los plazos establecidos en el párrafo anterior. En caso de destrucción o avería del equipaje de mano, la indemnización será de ochenta Unidades de Medida y Actualización (UMA) vigentes al momento de la reclamación.

Por la pérdida o avería del equipaje facturado la indemnización será de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización (UMA) tratándose de vuelos nacionales.

En vuelos en conexión, el transportista será responsable por daños causados al equipaje facturado, si la conexión forma parte del Contrato de Transporte y por causas imputables a la aerolínea.

En vuelos internacionales, dichos límites serán fijados de conformidad con los tratados internacionales y/o los convenios citados.

5. OBLIGACIONES DEL PASAJERO

El Pasajero deberá brindar información y datos personales completos y veraces al momento de la compra del Boleto, presentar identificaciones oficiales vigentes, y acatar las normas de seguridad y de operación aplicables.

5.1. LLEGADA ANTICIPADA AL AEROPUERTO

Los Pasajeros se obligan a observar los tiempos mínimos de antelación para documentarse en los aeropuertos que involucre su itinerario, desde su origen hasta su destino final.

Los tiempos mínimos varían dependiendo de las ciudades de salida, pero se requiere una anticipación de 2 horas para vuelos nacionales y de 3 horas para vuelos internacionales.

Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect de ninguna manera aceptarán responsabilidad respecto a pasajeros que por no ajustarse a los tiempos mínimos de antelación a su documentación pierdan su vuelo. En estos casos, el Pasajero se sujetará a las condiciones de la Tarifa adquirida para en su caso, abordar un nuevo vuelo.

Nota: Revise los tiempos de presentación anticipada acorde a su lugar de salida en <https://www.aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/aeropuertos>

5.2. REGLAS DE APLICACIÓN GENERAL PARA LAS TARIFAS DE AEROMÉXICO Y/O AEROMÉXICO CONNECT

El Contratante se obliga a pagar los servicios de transportación adquiridos a través de la reserva o compra en cualquier punto de venta directa o indirecta. Las Tarifas de transportación ofertadas están sujetas a las condiciones generales previstas en su reglamentación, tales como:

- Capacidad limitada: Las clases de reservación y sus Tarifas no están necesariamente disponibles en todos los vuelos.
- Temporalidad: Los niveles de precio y condiciones pueden variar dependiendo de los lugares de destino y las fechas seleccionadas.

- Precompra: Según la Tarifa elegida, ésta puede requerir de pago anticipado o compra inmediata (reservación y compra al mismo tiempo).
- Estadía mínima o máxima: Algunas tarifas a ciertos destinos pueden requerir un mínimo o un máximo de estadía.
- Escalas: Las que permitan las condiciones de la Tarifa adquirida.
- Penalizaciones y pago de diferencia de Tarifa: Pueden aplicar por cancelación, reembolso, por cambios, expedición o revalidación del Boleto, con base a la regla de la Tarifa adquirida.

Cambios de itinerario; en caso de que el Pasajero desee cambiar su itinerario, éste deberá pagar las penalidades correspondientes a la Tarifa adquirida, por el cambio de vuelo, fecha o destino, siempre y cuando la regla tarifaria lo permita. El Pasajero se sujetará al procedimiento que establezca el Transportista para cambios involuntarios y reembolsos. El Contratante podrá conocer los términos y condiciones de la Tarifa que está adquiriendo durante el flujo de compra, en virtud de que las mismas varían en relación con la clase, ruta, vuelo y/o fecha del vuelo adquirido.

Las Tarifas y su reglamentación están sujetas a las leyes de oferta y demanda por lo que pueden cambiar en cualquier momento.

La reservación en sí misma, no garantiza la aplicación de la Tarifa elegida si se realiza el pago posteriormente a la fecha límite indicada por la aerolínea al Contratante al momento de realizar la reservación, por lo que se ajustará a las condiciones de la regla tarifaria correspondiente. El Transportista se reserva el derecho de cancelar la ruta sin previo aviso, con la obligación de proteger al Pasajero de acuerdo con la legislación aplicable.

5.3. CARGOS

El Contratante se obliga a aceptar el cargo realizado a su tarjeta de crédito o en la forma que se estipule al momento de la compra a través de cualquiera de sus puntos de venta directa o indirecta, entendiendo que al momento de proporcionar la información sobre el medio de pago, la solicitud de compra de servicios será procesada y se realizará el cargo correspondiente, quedando sujeto a la validación del Pasajero y a la autorización bancaria correspondiente.

Serán aceptadas como forma de pago el cargo realizado a las siguientes tarjetas de crédito y/o débito:

- VISA®
- AMERICAN EXPRESS® (tarjetas de servicio y crédito)
- MASTERCARD®.

Para mayor información sobre el total de cargos aplicables, favor de consultar <http://www.aeromexico.com/cargosporservicio>

5.4. ARTÍCULOS PELIGROSOS EN EQUIPAJE

El Pasajero no podrá llevar dentro de su equipaje de mano o facturado ninguno de los siguientes artículos:

- Gases comprimidos tales como gas butano, propano, oxígeno, etc.
- Cilindros a presión incluyendo pintura en spray, cargas para encendedor, cilindros para combustible usados (para cocinetas), tanques de oxígeno con una presión superior a 20 psi, etc.
- Corrosivos como ácidos, álcalis, mercurio, aditivo para acumuladores, etc.
- Explosivos incluyendo armas de fuego, balas, cohetes, pirotecnia, fulminantes, luces de bengala, etc.
- Líquidos o sólidos inflamables como gasolina, cerillos de fricción, pinturas, solventes, etc.
- Materiales radioactivos.
- Portafolios o cajas con mecanismos instalados de alarma.
- Otros artículos peligrosos como material magnético y sustancias irritantes.
- Oxidantes como blanqueadores o peróxidos.
- Sustancias venenosas e infecciosas como insecticidas, herbicidas, cultivos virales, etc.
- Sangre humana, órganos y tejidos, así como muestras de laboratorio.
- Otros que conforme a la reglamentación vigente y las políticas del Transportista puedan causar daño a la salud de Pasajeros, empleados, aeronaves o instalaciones
- Medicinas y artículos de tocador que contengan alcohol o aerosoles pueden transportarse en pequeñas cantidades.

Del mismo modo, queda prohibida la transportación de explosivos, objetos punzo cortantes, sustancias o mercancías ilícitas u otros objetos prohibidos por la normatividad nacional e internacional susceptibles de dañar la aeronave, asimismo queda prohibido también el Transporte de cualquier tipo de carga que pueda causar molestias a los demás viajeros o que no sea apropiada para ser transportada en la cabina de Pasajeros así como la transportación de los tipos de mercancía descrita en la Norma Oficial Mexicana NOM-002- SCT/2003 "Listado de las sustancias y materiales peligrosos más usualmente transportados" publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de diciembre de 2003.

Durante el viaje los Pasajeros no podrán llevar consigo armas de fuego, salvo aquellos Pasajeros que en razón de sus funciones les sea obligatorio llevarlas. En ese sentido, el Pasajero se obliga a portar el permiso especial que al efecto otorgue la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o la Secretaría de la Defensa Nacional, en caso de que decida transportar armas de fuego, municiones, acorde a las Leyes vigentes de la República Mexicana o de cualquier Estado sobre el cual tenga que volar. Los trámites y permisos serán efectuados por el Pasajero, quedando el Transportista exento de responsabilidad si el Pasajero no consigue en tiempo los permisos para transportar dichos artículos. Cuando el Pasajero compruebe ante el personal de la empresa tener la autorización para portar armas expedida por una autoridad competente, el arma deberá quedar mediante recibo en el compartimento de carga dentro de la zona de seguridad destinada para el manejo de este tipo de artículos, la cual será devuelta una vez que se llegue al destino del Pasajero y en la zona destinada por la autoridad para tal fin.

El Transportista se reserva el derecho de exigir el permiso correspondiente para aquellos objetos que por su propia naturaleza perturbe a los demás Pasajeros o que no sea recomendable transportarlos por vía aérea.

Algunos de los artículos mencionados pueden transportarse como carga aérea si se empacan de acuerdo a los reglamentos.

5.5. MEDIDAS DE SEGURIDAD

El Pasajero, al momento de adquirir el Boleto, acepta y autoriza al Transportista o al tercero que éste designe, a revisar su equipaje de mano y/o documentado, y en caso de detectar en el mismo artículos no autorizados de acuerdo con la legislación nacional vigente o Internacional aplicable, o a que abran su equipaje y en su caso retiren los artículos no autorizados o considerados peligrosos, previstos en la mencionada lista o, sólo en caso estrictamente necesario, nieguen el abordaje del equipaje sin responsabilidad para el Transportista o el tercero que éste designe. Agradecemos el apoyo y comprensión en las revisiones, inspecciones y verificaciones que debemos efectuar tanto al Pasajero como a sus pertenencias durante la documentación y/o abordaje a nuestros vuelos.

El Transportista se reserva el derecho a negar el abordaje a los Pasajeros que porten armas sin el permiso correspondiente, que se encuentren en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes, psicotrópicos o enervantes o que provoquen o hayan provocado disturbios en la zona de abordaje o a bordo de las aeronaves del Transportista. Asimismo, a aquellos Pasajeros que por su conducta constituyan peligro o riesgo para sí mismos o para otras personas y sus bienes a bordo, así como aquellos Pasajeros que den muestras notorias de agresividad o que presenten síntomas de alguna enfermedad contagiosa durante el transcurso del vuelo que pueda poner en riesgo a la tripulación y demás Pasajeros de conformidad con el artículo 41 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil y con los lineamientos que en cada caso determine la Secretaria de Salud.

5.6. DOCUMENTOS DE VIAJE

Todo pasajero mexicano que pretenda volar dentro del territorio nacional, deberá portar al momento de abordar el vuelo una identificación oficial, de lo contrario no podrá subir al avión, se entenderá como identificación oficial, los siguientes:

- Credencial del IMSS con fotografía
- FM3 con fotografía
- Carta de vecindad con fotografía, membrete y sello del municipio
- Pasaporte vigente
- Matrícula consular
- Licencia de conducir vigente
- Cédula profesional
- Carta de servicio militar
- Credencial de elector vigente
- Credencial del INSEN
- Credencial de cámara de senadores y diputados
- Certificado presunción de nacionalidad mexicana
- Tarjeta única de identidad militar

En caso de que el pasajero pretenda salir del territorio nacional, tendrá la obligación de informarse con la autoridad competente cuáles son los requisitos migratorios necesarios

para la entrada y salida del país al que visite mismos que deberá tener listos al momento de abordar el avión.

Entre estos requisitos se encuentran de manera enunciativa más no limitativa los siguientes:

- Pasaportes
- Visas, certificados de vacunas
- Certificados de salud
- Pruebas de nacionalidad u otra identificación necesaria.

Los gastos de expedición de los documentos migratorios correrán a cargo del pasajero, y en caso de que este no cuente con ésta, el pasajero no podrá abordar el avión y en consecuencia no podrá entrar a territorio extranjero.

Es responsabilidad del pasajero cumplir con los requisitos migratorios necesarios para poder salir del territorio nacional, por lo que Aeromexico no será responsable por:

- Pérdida o reprogramación del vuelo.
- Gastos adicionales por la pérdida del vuelo.
- Ningún tipo de pago por no haber abordado el avión.
- El reembolso de ningún servicio adicional que haya adquirido con la aerolínea

5.7. USO DE APARATOS ELECTRÓNICOS A BORDO

De conformidad con las disposiciones legales aplicables y las instrucciones que el Transportista señale a los Pasajeros a bordo, quedará prohibido el uso de los siguientes aparatos electrónicos, en virtud de que pueden llegar a interferir en los sistemas de comunicación y radionavegación del avión:

- Equipos transmisores-receptores (walkie talkie, radios de frecuencia modulada, radios de banda civil, receptores de mensajes de dos vías),
- Radios AM-FM o televisores portátiles,
- Juguetes de control remoto
- Scanners de VHF

Algunos aparatos podrán ser usados cuando la tripulación así lo indique después del despegue de la aeronave y hasta antes de empezar el descenso, debiendo apagarlos cuando la tripulación por cuestiones de seguridad así lo indique, tales como:

- Computadoras portátiles.
- Grabadoras/reproductoras de audio y video (reproductores de MP3, reproductores de discos compactos y/o de cassettes, etc.)
- Calculadoras.
- Cámaras fotográficas, videocámaras, tocacintas, juegos electrónicos, lectores de discos compactos y/o DVD.
- Solo podrán utilizarse los teléfonos móviles y/o tabletas electrónicas, bajo las siguientes condiciones:
- Cuando el avión esté en tierra y las puertas estén abiertas.
- Durante el proceso de abordaje mientras las puertas del avión estén abiertas.
- Durante el abastecimiento de combustible.

- Durante el vuelo, únicamente los celulares que tengan la función “modo vuelo” la cual en caso de requerirse se verificará por parte de los sobrecargos.
- Después del aterrizaje, una vez que el avión se encuentre en rodaje a la puerta de llegada.

Cuando se tenga indicación de interferencia de comunicación y/o navegación, se solicitará a los Pasajeros apagar de inmediato sus teléfonos móviles y/o tabletas electrónicas, condición que será indicada por el capitán a la tripulación de cabina para su revisión.

6. TIPO DE CAMBIO

Con respecto a los Boletos y/o servicios reservados y/o comprados en los Estados Unidos Mexicanos a través de aeromexico.com, las tarifas, impuestos, derechos y cargos válidos a la fecha de la reservación y/o compra, así como el cargo aplicado a las tarjetas de crédito o débito expedidas en ese país serán listados en pesos mexicanos (MXN) y el Contratante podrá ver reflejado dicho cargo en su estado de cuenta según se especifique en el contrato correspondiente de su tarjeta de crédito o débito en la moneda del país donde dicho plástico fue emitido.

Con respecto a los Boletos y/o servicios reservados y/o comprados en Europa a través de aeromexico.com en los países pertenecientes a la Comunidad Económica Europea, las tarifas, impuestos, derechos y cargos válidos a la fecha de la reservación y/o compra, así como el cargo aplicado a las tarjetas de crédito o débito expedidas en los países miembros de dicha Comunidad podrán ser listados en euros (EUR), salvo aquellos países que conserven su moneda local y el Contratante podrá ver reflejado dicho cargo en su estado de cuenta según se especifique en el contrato correspondiente de su tarjeta de crédito o débito en la moneda del país donde dicho plástico fue emitido.

Con respecto a los Boletos y/o servicios reservados y/o comprados a través de aeromexico.com en cualquier otra parte del mundo no mencionada en los párrafos precedentes, las tarifas, impuestos, derechos y cargos válidos a la fecha de la reservación y/o compra, así como el cargo aplicado a las tarjetas de crédito o débito expedidas en esos países serán listados en dólares americanos (USD) y el Contratante podrá ver reflejado dicho cargo en su estado de cuenta según se especifique en el contrato correspondiente de su tarjeta de crédito o débito en la moneda del país donde dicho plástico fue emitido.

7. RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA

7.1. SOBREVENTA Y/O ABORDAJE DENAGADO

El Transportista realizará su mejor esfuerzo para transportar al Pasajero y su equipaje con diligencia razonable. Las horas que aparecen en los itinerarios o en cualquier otra parte no están garantizadas cuando su cumplimiento dependa de factores externos y fuera del control de la aerolínea. El Transportista podrá sustituir, sin previo aviso, a otros Transportistas o aviones y podrá alterar u omitir los puntos de escala que aparezcan en el Boleto de ser necesario. Los horarios están sujetos a cambio sin previo aviso. El Transportista no asume ninguna responsabilidad por conexiones que el Pasajero tenga que hacer con otras aerolíneas o contratos adquiridos fuera del itinerario del Transportista.

En caso de que por causas imputables al Transportista le sea denegado el embarque a algún Pasajero o por expedición de Boletos en exceso a la capacidad disponible del avión, el Transportista podrá solicitar la renuncia voluntaria del embarque a los Pasajeros a cambio de beneficios que acuerden entre ambos. En caso de abordaje denegado involuntario, el Transportista será responsable de hacerle saber al Pasajero las siguientes opciones con las que cuenta:

I.- Para vuelos nacionales (origen/destino dentro del territorio mexicano) el Pasajero afectado podrá elegir alguna de las siguientes opciones:

- 4) Al reintegro del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje, e indemnización de 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje; o
- 5) Transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, el Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o
- 6) Transportación en fecha posterior que convenga al Pasajero hacia el destino del vuelo cancelado, de acuerdo con la disponibilidad, e indemnización de 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje.

7.2. DAÑO AL PASAJERO

El Transportista será responsable por daños causados a los Pasajeros si las causas que los originaron le son imputables.

Se entenderá que los daños se causaron durante el Transporte, si ocurrieran en algún punto desde el momento en que el Pasajero aborda el avión y hasta que haya descendido.

Para el caso de vuelos en conexión, el Transportista será responsable por daños causados a Pasajeros en tránsito a bordo de la aeronave si la conexión forma parte del contrato de Transporte y por causas imputables al Transportista.

El Transportista no será responsable en caso de daños al Pasajero por culpa o negligencia inexcusable de éste último, o por cualquier causa que no le sea imputable directamente al Transportista.

7.3. ATENCIÓN EN CASO DE RETRASOS Y CANCELACIONES

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida del vuelo nacional estipulada en el Boleto, y la causa sea imputable al Transportista se atenderá de acuerdo a la siguiente política de compensación:

- 3) Mayor a 1 hora y menor a 2 horas: el Pasajero podrá solicitar un cupón con el equivalente al 5% del precio del Boleto.
- 4) Mayor a 2 horas y menor a 4 horas: el Pasajero podrá solicitar un cupón con el equivalente al 7.5% del precio del Boleto.

Los cupones de descuento se sujetarán a las siguientes condiciones:

- Se podrá utilizar para un vuelo posterior hacia el mismo destino contratado en el vuelo original donde se generó la demora;
- No transferible, no acumulable, no canjeable por efectivo, y
- Los Pasajeros tendrán un plazo de hasta treinta días naturales contados a partir de la fecha del vuelo afectado para solicitar las compensaciones aplicables a través del formulario disponible en aeromexico.com/amescucha. Asimismo, el plazo para el canje de los cupones será de treinta días naturales contados a partir de la emisión del mismo. La redención del cupón se hará exclusivamente a través del Call Center de Aeroméxico al teléfono (55) 51334000.

El Pasajero cuyo vuelo presenta un retraso de más de cuatro horas o ha sido cancelado por causas imputables a la aerolínea podrá elegir una de las siguientes opciones:

- 3) Devolución del precio del Boleto o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje, e indemnización del 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje, o
- 4) Protección en el primer vuelo disponible, acceso a medios de comunicación, y alimentos de acuerdo con el tiempo de espera. En caso de pernocta: alojamiento y Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o
- 5) Transportación en fecha posterior que convenga al Pasajero hacia el destino del vuelo cancelado, de acuerdo con la disponibilidad, e indemnización del 25% del precio del Boleto o de la parte no realizada del viaje.

En vuelos internacionales se sujetará a lo que dispongan los tratados internacionales, en virtud de los cuales Aeroméxico y Aeroméxico Connect no serán responsables cuando haya tomado todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el retraso.

Para los casos de retraso y/o cancelación, adicionalmente se le proporcionará al Pasajero acceso a correos electrónicos y llamadas telefónicas:

Para acceso a llamadas telefónicas, se otorgarán tarjetas para teléfonos públicos. En caso de que dichas tarjetas no estén disponibles, la aerolínea pondrá a disposición del Pasajero una línea fija o móvil.

Para el envío de correos electrónicos, la aerolínea pondrá a disposición del Pasajero un dispositivo con acceso a internet.

7.4 INDEMNIZACIONES Y COMPENSACIONES

Para el cálculo de compensaciones e indemnizaciones que en términos de los apartados anteriores estén referidos al costo del Boleto, sólo se considerarán los montos o cargos cubiertos por el Pasajero que se hayan pagado en beneficio directo de Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect.

El pago de las indemnizaciones deberá realizarse dentro de los diez días naturales siguientes a la reclamación hecha por el Pasajero, siempre y cuando la reclamación sea procedente y que la causa que le da origen no haya sido controvertida legalmente por Aeroméxico y/o Aeroméxico Connect, en cuyo caso se contarán los días a partir de la fecha de emisión de la resolución final.

7.5 CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

El Pasajero reconoce y acepta que el Transportista no será responsable del pago de los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento en la prestación de los servicios contratados a través de cualquiera de sus puntos de venta en el evento de caso fortuito o fuerza mayor, que de manera enunciativa más no limitativa, incluyen actos de las autoridades gubernamentales, cumplimiento u observancia de leyes, reglamentos, órdenes y requerimientos gubernamentales o de sus agencias o dependencias, huelgas, paros laborales, cierres temporales de los aeropuertos objeto del servicio, alteración de la paz pública, temor o inminencia de guerra, guerra civil, bloqueo, embargo, epidemias, pandemias, cuarentenas, piratería aérea, incendio, inundación, situación meteorológicas (niebla, lluvia, helada, nieve, etc.) o causas similares ajenas a la voluntad de los contratantes, avería o accidentes sufridos por la aeronave que a juicio del capitán a cargo del vuelo pueda poner en peligro la operación y seguridad de los Pasajeros y de la tripulación o circunstancias similares a las anteriores, entre otras, que hagan imposible el cumplimiento de la prestación de los servicios contratados.

El Pasajero manifiesta y está de acuerdo en que una vez que el evento de caso fortuito o fuerza mayor termine, el presente contrato continuará surtiendo sus efectos de pleno derecho a partir del momento en que la causa de caso fortuito o fuerza mayor hubiere terminado, sujeto lo anterior a que la prestación de los servicios pueda realizarse una vez terminada la causa de caso fortuito o fuerza mayor, de conformidad con el último párrafo del artículo 36 del Reglamento a Ley de Aviación Civil.

Cualquier exclusión o limitación de la responsabilidad del Transportista será aplicable en beneficio de sus agentes, empleados y representantes, así como de cualquier persona cuyo avión se utilice por el Transportista para efectuar el Transporte y sus agentes, empleados y representantes.

8. AVISO A LOS PASAJEROS INTERNACIONALES EN RELACIÓN CON EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Se comunica a los Pasajeros que efectúen viaje con destino final o escala en un país distinto al de origen, que existe la posibilidad de que las disposiciones del Convenio de Varsovia o del Convenio de Montreal sean aplicables, cuando el punto de partida y el de destino, estén situados en territorio de alguna de las partes contratantes de dichos convenios. El Transporte sin escala entre dos puntos de un solo Estado no se considerará internacional y no se sujetará a los convenios internacionales.

9. LINEAMIENTOS DE PRIVACIDAD

Los términos y condiciones representan la política de privacidad sobre el uso de la información incluida en la base de datos de aeromexico.com, y por tanto, el Contratante acepta que al momento de insertar su información en aeromexico.com se conduce con verdad y manifiesta lo siguiente:

El Contratante acepta que toda la información agregada por él o que a su vez se obtenga mediante su acceso a aeromexico.com, será susceptible de compilarse y fijarse en una base de datos (en adelante, Base de Datos), misma que será propiedad de Aerovías de México, S.A. de C.V.

El Contratante concede a Aerovías de México, S.A. de C.V., autorización expresa para publicar, divulgar y/o transmitir la información que haya insertado en la Base de Datos en términos del artículo 109 de la Ley Federal del Derecho de Autor.

Aerovías de México S.A. de C.V. se compromete y el Contratante acepta que toda la información compilada en la Base de Datos será almacenada y protegida para evitar su pérdida, uso indebido o alteración, sin que por ello sea de ninguna forma responsable por la interceptación, reproducción o robo por parte de terceros de la información contenida en la Base de Datos.

El Contratante acepta que mediante la inserción de su información en aeromexico.com otorga su consentimiento expreso referido en el artículo 76bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor a fin de que Aerovías de México, S.A. de C.V. pueda difundir y transmitir la información insertada en la Base de Datos a otros proveedores o autoridades competentes que así lo requieran, a menos que el pasajero manifieste expresamente su negativa a que se realice de ese modo, enviando una solicitud a nuestro Oficial de Privacidad, quien le indicará el procedimiento a seguir para ejercer su derecho.

El Contratante otorga su consentimiento expreso para a su vez, recibir información con carácter o para fines de mercadotecnia o publicitarios por parte de Aerovías de México S.A. de C.V. en términos de los artículos 16, 18 y 18 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Aerovías de México, S.A. de C.V. declara y el Contratante acepta que Aerovías de México, S.A. de C.V., no será responsable ni ejerce de ninguna forma ningún tipo de control sobre los enlaces a páginas distintas, portales etc. de terceras personas ajenas a Aerovías de México, S.A. de C.V. que pueda llegar a contener aeromexico.com.

Para consultar el Aviso de Privacidad, consulta <https://aeromexico.com/es-mx/informacion-legal>

10. AVISO DE LOS IMPUESTOS Y DERECHOS GUBERNAMENTALES

El precio de este Boleto puede incluir impuestos y derechos que son aplicados a la transportación aérea por las autoridades gubernamentales. Estos derechos e impuestos, que pueden representar una parte significativa del costo del viaje, están incluidos en la Tarifa o indicados de manera separada en el área destinada a impuestos de este Boleto. También se le puede requerir el pago de impuestos y derechos que no hayan sido aún recolectados.

De manera específica, el precio del Boleto adquirido para viajar del extranjero para llegar a cualquier punto de la República Mexicana incluye el pago de un derecho de visitante extranjero sin permiso para realizar actividades remuneradas. El monto de dicho derecho es cobrado por Aerovías de México, S.A. de C.V. (Aeroméxico), a nombre del gobierno mexicano. Sin embargo, algunos Pasajeros pueden estar exentos de este pago.

Aeroméxico no hace declaración de tipo alguno con respecto a si algún Pasajero está sujeto al cobro de cualquier otro impuesto o derecho gubernamental que se cobre con la venta de un Boleto.

Cualquier Pasajero que considere que está exento del pago de cualquier derecho o impuesto podrá solicitar información al punto de venta en donde haya adquirido el Boleto.

En vuelos internacionales, aplicarán también las reglas que cada país establezca en esta materia.

11. VUELOS OPERADOS BAJO CONVENIO DE CÓDIGO COMPARTIDO

Algunos vuelos comercializados por Aeroméxico son operados por otra aerolíneas bajo convenios de Código Compartido. El nombre del operador será indicado al Pasajero durante el proceso de reservación. Para mayor información, consulte a su representante o a su agencia de viaje.

Al respecto, la aerolínea operadora del vuelo será la responsable ante el Pasajero en caso de afectaciones. Sin embargo, Aeroméxico, como agente comercializador, será el responsable de la gestión de la reserva, bajo los términos de este contrato y del convenio de código compartido aplicable. Los vuelos operados en código compartido están sujetos a modificación en cualquier momento y sin previo aviso.

La constitucionalidad, aplicabilidad y debida interpretación de los decretos de reforma a la Ley de Aviación Civil y a la Ley Federal de Protección al Consumidor publicados en el Diario Oficial de la Federación el pasado 26 de junio de 2017, se encuentran pendientes de resolución ante las autoridades y los tribunales competentes; la implementación de las medidas relacionadas con las reformas no deben entenderse como consentimiento sobre la constitucionalidad y aplicabilidad de esos decretos.

EL TRANSPORTISTA SE RESERVA EL DERECHO A: 1) NEGAR LA TRANSPORTACIÓN A CUALQUIER PERSONA QUE HAYA ADQUIRIDO UN BOLETO EN VIOLACIÓN DE LAS LEYES, REGLAMENTOS Y TARIFAS; 2) A MODIFICAR O ADICIONAR EL PRESENTE CONTRATO ASÍ COMO EL PORTAL aeromexico.com Y TODOS SUS SERVICIOS SIN PREVIO AVISO, NO OBSTANTE LO ANTERIOR LA COMPRA DEL BOLETO ESTARÁ SUJETA A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO VIGENTES AL MOMENTO DE LA COMPRA.

ANEXO II. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE INTERJET

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN AÉREA DE PASAJEROS DE ABC AEROLÍNEAS, S.A. DE C.V.

Este contrato se encuentra en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número 11607-2018 desde el 8 de noviembre de 2018

Expediente: PFC.B.E.7/011053-2018

1. Definiciones

Para los efectos de este contrato los siguientes términos tendrán el significado expuesto a continuación:

Adulto. Persona física mayor de 18 años de edad, al momento de iniciar el viaje.

Aerolínea. ABC Aerolíneas, S.A. de C.V.

Call Center. Centro de atención telefónica de la Aerolínea, mediante el cual se brinda soporte y asistencia al Pasajero, según el servicio o información solicitada, llamando sin costo al teléfono 11 02 55 55 desde la Ciudad de México y zona metropolitana; al número 01 800 0112345, desde otros estados del país y desde otros países.

Código de Confirmación. Clave alfanumérica que asigna la Aerolínea al momento de la contratación de los servicios de transportación aérea y que identifica el servicio contratado.

Convenio de Montreal. Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, adoptado en Montreal, Canadá, el veintiocho de mayo de mil novecientos noventa y nueve, y que aplicará para los tramos internacionales operados por la Aerolínea.

Equipaje de Mano. Equipaje de Mano. Maleta y/o bolso que contiene artículos que el Pasajero lleva consigo en la cabina de pasajeros de la aeronave y que debe cumplir con la regulación nacional e internacional, según sea el caso.

Equipaje Documentado. Maleta y/o bolso que contiene artículos que el Pasajero pone a disposición de la Aerolínea a fin de ser transportado en el área de la aeronave especialmente destinada para tal efecto.

Caso fortuito o Fuerza Mayor. Significa cualquier circunstancia imprevisible fuera del control de la Aerolínea o, que aun previéndola, sus consecuencias no podrían haber sido evitadas, incluyendo, pero sin limitación: condiciones meteorológicas y geológicas, huelgas, disturbios, conmociones civiles, embargos, guerras, hostilidades, disturbios, condiciones internacionales inestables, escasez de combustible o instalaciones, conflictos laborales, ya sean potenciales o reportados y en general cualquier acontecimiento fuera de la voluntad de la Aerolínea.

Infante. Persona física menor de 2 (dos) años de edad, al momento de iniciar el viaje.

Itinerario. Documento emitido por la Aerolínea que sustituye al boleto, mismo que forma parte integral de este contrato y el cual contiene los datos específicos de la reservación tales como: Código de Confirmación, nombre del Pasajero, número de vuelo, ruta, horario, fecha, tarifa y el desglose de la totalidad de los cargos que no estén comprendidos en la misma

Menor. Persona física con 2 años de edad cumplidos al momento de iniciar el viaje y menor a 18 años

Oficinas de Venta. Centros de atención a través de los cuales se brinda soporte y asistencia al Pasajero, según el servicio o información solicitada, cuya ubicación puede ser consultada en la página <https://www.interjet.com/es-mx/experiencia-interjet/servicio-al-cliente/oficinas-ventas>

Pasajero. Persona física a favor de quien se prestará el servicio de transportación aérea.

Pasajero con Discapacidad. Persona física que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal, que requiera servicios o asistencia adicionales a los que normalmente ofrece la Aerolínea.

Pase de Abordar. Documento electrónico o físico que expide la Aerolínea a favor del Pasajero y que es indispensable para que este tenga derecho a abordar la aeronave en la que se le prestará el servicio de transportación aéreo contratado.

Tarifa. Precio fijado por la Aerolínea al servicio de transportación de un Pasajero de un punto de origen a otro de destino.

Vuelos Internacionales. Viajes, entre un destino dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos y otro país o viceversa.

Vuelos Nacionales. Viajes que se realicen dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

2. Objeto

Lo constituye la obligación a cargo de la Aerolínea de prestar el servicio público de transportación aérea al Pasajero, así como los derechos y responsabilidades que este asume al contratar dicho servicio mediante el pago de la Tarifa correspondiente, mismos que son aceptados al momento de la contratación. El presente contrato se perfeccionará mediante la contratación del servicio o "compra del boleto" y podrá constar por escrito o bien, ser emitido a través de medios físicos y/o electrónicos.

3. Contratación y características del servicio

3.1 Condiciones del servicio contratado.

Será obligación del Pasajero pagar la Tarifa y/o cargos correspondientes aplicables al servicio contratado y cumplir con los términos y condiciones del presente contrato, así como con la legislación aplicable.

3.2 Información del servicio contratado.

Será responsabilidad del Pasajero proporcionar datos ciertos y completos al momento de la contratación del servicio, así como verificar que su itinerario contiene los horarios de vuelo, fecha, ruta y nombre asociados con el Código de Confirmación. El personal de la Aerolínea proporcionará todo el auxilio necesario durante el proceso de contratación y despejará cualquier duda que se le presente antes o incluso después de la contratación del servicio. La Aerolínea puede, sin previo aviso, sustituir las aeronaves designadas para la prestación del servicio y puede alterar u omitir los lugares de parada indicados en el Itinerario en caso de necesidad operacional a fin de preservar la seguridad de los pasajeros y tripulación a bordo. Los horarios están sujetos a cambios sin previo aviso. La aerolínea no asume ninguna responsabilidad de hacer conexiones programadas por el Pasajero.

3.3 Servicios Adicionales y servicios proporcionados por terceros.

La Aerolínea podrá ofrecer servicios adicionales al momento de la contratación del servicio o de la documentación en mostradores. La Aerolínea sólo podrá prestar un servicio adicional si cuenta con el consentimiento expreso del consumidor, ya sea por escrito o por vía electrónica, o bien, cuando habiéndolo solicitado verbalmente, haya aceptado y cubierto el monto del mismo.

La prestación de servicios adicionales ofrecidos por la Aerolínea y que sean proporcionados por un tercero, se regirán conforme a los términos y condiciones de dicho tercero, mismos que se encuentran a la vista del Pasajero en la página web de la Aerolínea. En este caso, la Aerolínea actuará exclusivamente como intermediario, limitando su responsabilidad frente al usuario final a la establecida por ley y bajo el principio general del derecho de la buena fe.

3.4 Derechos de los Pasajeros.

Son derechos de los pasajeros los contenidos en el Capítulo X Bis de la Ley de Aviación Civil, artículo 38 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, así como aquellos contenidos en la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás legislación aplicable. La Aerolínea informará al Pasajero, al momento de la reservación del servicio y en los módulos de atención al cliente, acerca de los términos y condiciones del servicio contratado, las políticas de compensación, así como el listado de los derechos de los pasajeros contenidos en la Ley de Aviación Civil, y tendrá dicho listado disponible para consulta del Pasajero en su página web, módulos de atención, mostradores y puntos de reserva; así como también, a bordo de las aeronaves.

3.5 Impuestos y Cargos.

Los impuestos, derechos y otros cargos que impongan los gobiernos federal, estatales o municipales, las autoridades o los operadores de los aeropuertos; nacionales e internacionales, correrán a cargo del contratante del servicio, quien deberá pagarlos íntegramente, junto con la Tarifa respectiva.

3.6 Tarifas

La Aerolínea establecerá sus tarifas de conformidad con el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, mismas que se aplicarán de manera no discriminatoria, en igualdad de condiciones para todos los usuarios. En términos de lo señalado en el párrafo anterior y para efecto de ofrecer mayores alternativas de servicios a los Pasajeros, existen cuatro clases de tarifas (Ultra Light, Light, Óptima y Priority), atendiendo a las condiciones particulares, disponibilidad y/o servicios adicionales de cada una de éstas. La Aerolínea pondrá a disposición del público en general las Tarifas correspondientes a los servicios que ofrece, así como los cargos extras que pudieran aplicar, los cuales podrán ser consultados en sus Oficinas de Venta, mostradores ubicados en los aeropuertos donde opera, a través de su Call Center y/o mediante su página de internet www.interjet.com

3.7 Cambios en el itinerario solicitados por el Pasajero

El Pasajero podrá realizar cambios de ruta, nombre, horario y/o fecha del vuelo, atendiendo a la Tarifa contratada, siempre que haya disponibilidad de lugar en el nuevo vuelo pretendido por el Pasajero. El Pasajero deberá pagar, en su caso, los cargos aplicables que por concepto de modificaciones tenga preestablecidos la Aerolínea, así como la diferencia existente entre la Tarifa pagada y la Tarifa vigente al momento de realizar el cambio, cuando la segunda sea mayor a la primera. El Pasajero podrá consultar las reglas aplicables a cada Tarifa en las Oficinas de Venta, mostradores ubicados en los aeropuertos donde opera, a través de su Call Center y/o mediante su página de internet www.interjet.com

3.8 Devolución de la Tarifa pagada

El Pasajero podrá solicitar la devolución de la Tarifa pagada en caso de que decida no efectuar el viaje, siempre y cuando lo comunique a la Aerolínea en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la reservación.

3.9 Servicio en Viaje Redondo o en Conexión

En el caso de que el Pasajero haya contratado el servicio en la modalidad “ida y vuelta” o con conexión, podrá disponer del servicio para cada segmento particular, es decir, la Aerolínea no le negará el embarque a un vuelo por no haber utilizado alguno de los segmentos del trayecto total. Para garantizar el cumplimiento de esto, el Pasajero deberá informar a la Aerolínea en el lapso de veinticuatro horas contadas a partir de la hora programada del segmento no utilizado, que hará uso de los segmentos subsecuentes.

4. Documentación y abordaje

4.1 Documentación

El Pasajero deberá presentarse en los mostradores de la Aerolínea instalados en el aeropuerto de origen, con la antelación suficiente, a efecto de que le sea expedido el Pase de Abordar y, en su caso, documente su equipaje. Se recomienda una anticipación de dos horas para Vuelos Nacionales y de tres horas para Vuelos Internacionales. El Pasajero deberá proporcionar su Código de Confirmación, cuando le sea solicitado, y presentar una identificación oficial con fotografía, requisitos sin los cuales no se podrá expedir el Pase de Abordar ni se podrá documentar el equipaje del Pasajero. Para Vuelos

Nacionales, el Pasajero que decida viajar sin equipaje, podrá documentarse 48 horas previas al horario del servicio contratado, debiendo imprimir su Pase de Abordar por internet para poder ingresar directo a la sala de espera (Web Check-in). Durante el proceso de documentación de Vuelos Internacionales, el Pasajero deberá presentar su pasaporte vigente, así como la visa o el permiso que en su caso requieran las autoridades migratorias del país de destino. Sin el cumplimiento de los requerimientos indicados para Viajes Internacionales, la Aerolínea negará la documentación y traslado, sin responsabilidad para la Aerolínea. Los vuelos no serán retrasados por Pasajeros que no hayan completado con estos prerequisites de documentación. La Aerolínea no se hace responsable por la pérdida o gasto de los Pasajeros derivados de esta omisión

4.2 Abordaje.

Los pasajeros deberán presentarse en la sala de abordar que corresponda, cuando menos 30 (treinta) minutos antes de la hora de salida establecida en el Pase de Abordar, en el caso de Vuelos Nacionales, y cuando menos 50 (cincuenta) minutos antes, tratándose de Vuelos Internacionales. El Pasajero deberá presentar su Pase de Abordar y su identificación oficial al personal de la Aerolínea, a efecto de que se le permita el abordaje, en caso de no hacerlo, la Aerolínea podrá negar el abordaje al Pasajero, sin responsabilidad para la Aerolínea

4.3 Asignación de asientos

La asignación de asientos quedará señalada en el Pase de Abordar del Pasajero y la misma dependerá de la clase de Tarifa que se haya contratado. Eventualmente, por necesidades operativas, de seguridad operacional o en el caso de ubicación de pasajeros con necesidades especiales, al momento de abordar la aeronave, el personal de la Aerolínea podrá solicitar al Pasajero que cambie de asiento, procurando siempre que el cambio se realice dentro de la misma categoría tarifaria. Sólo en caso que el pasajero haya pagado un cargo adicional por la asignación de un asiento específico, podrá solicitar una compensación proporcional o igual al cargo por ese servicio. Identificado con el código (SET) y desglosado en el boleto.

Los costos por asignación de asiento están publicados en nuestro sitio web, como parte de los servicios complementarios en la carpeta.

5. Equipaje

5.1 Equipaje Documentado

Para Vuelos Nacionales y Vuelos Internacionales, con excepción de vuelos con origen y/o destino a los Estados Unidos de América y Canadá, el Pasajero tendrá derecho a transportar, sin cargo adicional, la siguiente franquicia de equipaje dependiendo de la tarifa contratada:

Tarifa Light: una pieza de equipaje de hasta 25 kilogramos.

Tarifa Óptima: una pieza de equipaje de hasta 30 kilogramos.

Tarifa Priority: dos piezas de equipaje de hasta 25 kilogramos cada una, teniendo como peso máximo total hasta 50 kilogramos

Para Vuelos Internacionales con origen y/o destino a los Estados Unidos de América y Canadá, el Pasajero tendrá derecho a transportar, sin cargo adicional, la siguiente franquicia:

Tarifa Light: no tendrá derecho a documentar ninguna maleta sin cargo.

Tarifa Óptima: una pieza de equipaje de hasta 25 kilogramos.

Tarifa Priority: dos piezas de equipaje de hasta 25 kilogramos cada una, con peso máximo total, por las dos piezas de equipaje, de hasta 50 kilogramos.

Para Vuelos Internacionales con origen y/o destino a Cuba, el Pasajero tendrá derecho a transportar, sin cargo adicional, la siguiente franquicia:

Tarifa Light: una pieza de equipaje de hasta 25 kilogramos.

Tarifa Óptima: una pieza de equipaje de hasta 25 kilogramos.

Tarifa Priority: dos piezas de equipaje de hasta 25 kilogramos cada una, con peso máximo total, por las dos piezas de equipaje, de hasta 50 kilogramos.

La Tarifa Ultra Light, ha sido creada para proporcionar un beneficio a los pasajeros que decidan viajar sin equipaje documentado, de conformidad a lo dispuesto en el último párrafo del artículo 47 bis de la Ley de Aviación Civil, sin embargo, en caso de que con posterioridad el pasajero decida viajar con equipaje documentado, lo podrá realizar cubriendo el costo de la tarifa aplicable.

Con independencia de la franquicia de cada una de las clases de tarifas, aun cubriendo el costo por exceso de equipaje, el peso máximo por pieza de equipaje documentado no deberá exceder de 30 kilogramos y sus dimensiones no deben ser mayores a 2.73 metros cúbicos cada una (calculado mediante la suma de las medidas de longitud, anchura y altura).

La Aerolínea expedirá un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón constará de dos partes, una para el Pasajero y otra que se adherirá al equipaje, la parte entregada al Pasajero deberá ser proporcionada por este, al personal de la Aerolínea o del aeropuerto de destino como requisito indispensable para reclamar su Equipaje.

El Equipaje Documentado será transportado en la misma aeronave en que viaje el Pasajero, salvo que, por razones operativas o de seguridad, sea necesario transportarlo en un vuelo alterno, en cuyo caso la Aerolínea deberá hacerlo del conocimiento del Pasajero.

De conformidad con el artículo 43 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil y/o de cualquier regulación internacional, todo Equipaje Documentado podrá ser revisado por las autoridades aeroportuarias, a discreción de las mismas, antes de su transportación o embarque. Cuando derivado de la revisión realizada por las autoridades estas determinen que el Pasajero esté pretendiendo trasladar artículos prohibidos o ilegales el equipaje no será transportado, sin que exista responsabilidad alguna para la Aerolínea, lo que se hará del conocimiento del pasajero.

5.2 Exceso de Equipaje

Cuando el equipaje documentado sobrepase los límites de peso y/o medidas permitidas acorde a lo señalado por la cláusula 5.1 anterior, el pasajero deberá pagar por concepto de exceso de equipaje la tarifa preestablecida por la Aerolínea.

Asimismo, el pasajero tendrá derecho a documentar equipaje adicional al permitido dentro de la franquicia de la tarifa que hubiera contratado, previo pago del exceso de equipaje que desee sea transportado.

Las tarifas para los supuestos mencionados en los dos párrafos que anteceden podrán ser consultadas en la página de internet de la Aerolínea o en su Call Center y oficinas de venta, o bien, en los mostradores ubicados en los aeropuertos en los que esta opera.

No obstante lo señalado en el párrafo inmediato anterior, bajo ninguna circunstancia se aceptará para la documentación y traslado como exceso de equipaje, cualquier pieza de equipaje que sobrepase 30 kilogramos de peso o 2.73 metros cúbicos (calculado mediante la suma de las dimensiones de la longitud, anchura y altura), determinación que no tendrá responsabilidad alguna para la Aerolínea.

Las sillas de ruedas y los demás aparatos de ayuda que utilice alguna persona con discapacidad, no serán considerados como equipaje para efectos de la franquicia permitida, por lo que no les serán aplicados cargos por exceso de equipaje en ningún caso. En todos los casos, el exceso de equipaje será transportado sujeto a la capacidad disponible de la aeronave.

5.3 Artículos Prohibidos en el Equipaje Documentado

Queda prohibido transportar en el Equipaje Documentado, cualquiera de los siguientes artículos:

Objetos susceptibles de poner en peligro la seguridad de la aeronave, de las personas o de los bienes a bordo de dicha aeronave, los cuales de manera enunciativa pero no limitativa se indican a continuación:

Líquidos o gases inflamables (gasolina, pinturas, cargas de gas).

Armas de fuego o explosivos (municiones, fuegos artificiales, señales de bengala).

Productos industriales o artículos domésticos (blanqueadores, aerosoles, mercurio o solventes).

Cerillos o encendedores.

Materiales corrosivos (ácidos, baterías húmedas, etc.).

Materiales o sustancias irritantes.

Materiales magnetizados.

Materiales oxidantes (como peróxido).

Materiales radioactivos.

Sustancias químicas.

Portafolios o cajas con mecanismos de alarma instalados.

Venenos.

Oxígeno. En caso de que el Pasajero con necesidades especiales requiera el uso de oxígeno durante su vuelo, únicamente podrá hacerlo, siempre que el concentrador de oxígeno esté aprobado bajo los estándares de la FAA (Administración Federal de Aviación en los Estados Unidos de América, mismos que podrá consultar en la página de internet www.faa.gov) y cumpla con los mismos requisitos del equipaje de mano. Los concentradores de oxígeno deberán ser exclusivamente de uso medicinal y siempre que no exceda de 5 kilogramos de peso bruto.

Extintores.

Baterías de iones de litio, entre ellas las instaladas en patinetas eléctricas, ruedas de auto equilibrio, scooters eléctricos o artículos similares.

b. Objetos que pudieran ser peligrosos o inseguros para la operación debido a su peso, tamaño o forma.

c. Armas de fuego o de municiones. Salvo en los casos previstos por la legislación aplicable. En cualquier caso, estará prohibido transportar más de 5 kilogramos de municiones, por pasajero.

d. Espadas, puñales y objetos similares.

En caso de Vuelos Internacionales, además de los señalados anteriormente, aquellos objetos que estén prohibidos por las leyes o reglamentaciones internacionales aplicables. Adicional a lo anterior, el Pasajero se obliga a cumplir con lo dispuesto y regulado por la circular obligatoria CO SA-17.2/10 R3, respecto a artículos prohibidos en las aeronaves de Servicio al Público, y su posesión en las zonas estériles de los Aeródromos Civiles de Servicio al Público para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, misma que podrá consultar en la página <https://www.gob.mx/sct/acciones-y-programas/direccion-general-de-aeronautica-civil>.

5.4 Artículos de Valor en el Equipaje Documentado

La Aerolínea, bajo ninguna circunstancia, aceptará artículos de valor en el Equipaje Documentado, por lo cual el Pasajero reconoce que la transportación de dichos artículos se realizará bajo su propio riesgo, toda vez que los mismos serían transportados sin conocimiento ni consentimiento de la Aerolínea, por lo que ésta no se hará responsable por la pérdida o avería de dichos artículos.

Para efectos de lo anterior, los artículos de valor comprenderán, de forma enunciativa mas no limitativa, los siguientes: joyas, documentos personales, documentos de identificación, metales o piedras preciosas, obras de arte, títulos valor, dinero en efectivo, computadoras, reproductores portátiles de audio y/o video o cualquier otro tipo de aparatos electrónicos, así como todos aquellos artículos similares a los antes señalados.

5.5 Devolución del Equipaje Documentado

El Pasajero deberá recoger su Equipaje Documentado tan pronto como éste se halle disponible en las bandas de reclamo de equipaje del aeropuerto de destino, presentando para tal efecto la parte del talón que le fuera proporcionado por la Aerolínea.

En caso de que el equipaje no sea reclamado dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha del vuelo, se entenderá como equipaje abandonado, por lo que la Aerolínea no será responsable de la pérdida, daño o deterioro sufridos.

En caso de extravío del recibo para recoger el Equipaje Documentado, éste será entregado al Pasajero únicamente cuando acredite plenamente el derecho sobre el mismo.

5.6 Equipaje de Mano

Cada Pasajero tiene derecho a llevar consigo un máximo de dos piezas de equipaje en la cabina de pasajeros, cuyo peso, en conjunto, no exceda de 10 kilogramos de peso. La Aerolínea no admitirá el transporte de equipaje que pueda poner en riesgo la seguridad del vuelo o la comodidad de los demás pasajeros.

El Equipaje de Mano que el Pasajero lleve consigo, debe caber debajo del asiento que esté delante del suyo o en el compartimento superior. Si el Equipaje de Mano no puede guardarse de esta manera o si su peso es excesivo, no podrá ser transportado en la cabina de la aeronave, por lo que deberá documentarse y, en caso de que aplique, pagar el exceso de equipaje.

5.7 Artículos Prohibidos en el Equipaje de Mano

Se consideran elementos peligrosos para los pasajeros y/o sus pertenencias, tripulación de la aerolínea, o para la aeronave y por lo tanto están prohibidos, los siguientes, mismos que se señalan de forma enunciativa y no limitativa: Globos, balones o pelotas inflados, cañas de pescar, palos de lluvia, lanzas, dardos, toletes, herramientas domésticas, instrumentos quirúrgicos o punzo cortantes, vidrios, y todos los señalados en la Cláusula 5.3 de este instrumento, así como cualquier otro artículo que por sus características represente un peligro para los Pasajeros, la tripulación o la aeronave.

La aerolínea no será responsable por daños al equipaje o al contenido de éste, que puedan resultar por exceso en el contenido del equipaje documentado, artículos frágiles o empacados inadecuadamente, mismos que no hayan sido reportados con anterioridad a la Aerolínea, por lo que será bajo la total y completa responsabilidad del pasajero el riesgo de daño o pérdida de los mismos.

6. Condiciones Especiales de Transportación

6.1 Transportación de Infantes

El Pasajero mayor de edad puede, sin pago de ninguna tarifa, llevar a un infante menor de dos años a su cuidado sin derecho a asiento y sin derecho a franquicia de equipaje, y deberá pagar los impuestos correspondientes dependiendo del país al que viaje, por lo que la Aerolínea expedirá a favor del infante el boleto y pase de abordar correspondiente.

Únicamente en este caso, el Pasajero podrá transportar sin cargo adicional una carriola para el infante.

Para efectos de lo anterior, el Pasajero, al momento de la documentación del Infante, deberá acreditar la edad de éste mediante el acta y/o certificado de nacimiento.

Por razones de seguridad operacional, la Aerolínea se reserva el derecho a transportar a infantes menores a 7 días de nacidos.

Pueden aplicar cargos por impuestos de acuerdo a la regulación de otros países.

6.2 Transportación de Menores viajando sin Acompañante

Conforme a lo establecido por los artículos 33 de la Ley de Aviación Civil y 42 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, los menores de edad podrán viajar solos, bajo carta responsiva por escrito de sus padres o tutores. En el caso de menores de edad que viajen solos o en compañía de personas mayores de edad que no ejerzan la patria potestad o tutela, se deberá acreditar que se cuenta con la autorización por escrito de quien la ejerza.

El documento en el que conste la autorización referida en el párrafo anterior deberá ser entregado al momento de la documentación, debiendo indicar además, el nombre de la persona a la que se entregará el Menor en la ciudad de destino. Si no se cumple este requisito, la Aerolínea no transportará al Menor, sin responsabilidad alguna para la Aerolínea.

No obstante lo anterior, los menores de 5 (cinco) años, siempre deberán viajar en compañía de sus padres o de un Adulto que cuente con la autorización de los padres, tutores o de quien ejerza la patria potestad o tutela sobre el Menor.

6.3 Transportación de Menores viajando sin acompañante en Vuelos Internacionales.

De conformidad con la Ley de Migración mexicana y su Reglamento, para el traslado de menores de edad o de personas bajo tutela jurídica en términos de la legislación civil mexicana que viajen de México al extranjero solos, o vayan acompañados por un tercero mayor de edad distinto a quienes ejercen sobre ellos la patria potestad o tutela, será necesaria su documentación en el aeropuerto de origen y deberán presentar, además del pasaporte o documento de identidad válido y vigente, lo siguiente: (i) documento a través del cual quienes ejerzan la patria potestad o la tutela autorizan la salida del menor del territorio nacional, otorgado ante fedatario público; o (ii) documento emitido por autoridad facultada para ello, en este último supuesto, dicho documento podrá ser el formato emitido por la autoridad migratoria de México, mismo que se encuentra disponible en la página electrónica oficial del Instituto Nacional de Migración y el cual puede ser consultado, completado e impreso en la siguiente liga: www.inm.gob.mx. Si el documento en el que consta la autorización se otorga en el extranjero deberá estar legalizado o apostillado, según sea el caso, y acompañarse de la traducción respectiva cuando se trate de idioma distinto al español.

La anterior disposición es de carácter obligatorio tanto para mexicanos como para extranjeros que se encuentren en condición de estancia de residente permanente,

residente temporal, residente temporal estudiante en México y/o menores que hayan adquirido la nacionalidad mexicana. No será aplicable para menores que viajen con ambos padres o con uno de ellos.

Sin el cumplimiento de los requerimientos indicados en los dos párrafos precedentes, la Aerolínea negará la documentación y traslado de los menores de edad y personas sujetas a tutela jurídica, sin que exista responsabilidad alguna para ésta.

6.4 Transportación de Pasajeros con necesidades especiales.

Los Pasajeros con necesidades especiales, pueden viajar sin necesidad de presentar certificados médicos, salvo en los siguientes casos:

- a. Le fue practicada una cirugía, con menos de 10 días a la fecha de su traslado.
- b. Viaja con su concentrador de oxígeno de conformidad con lo señalado en la cláusula 5.3., y acredite que cumple los estándares de la FAA.
- c. Mujeres embarazadas.
- d. Las mujeres en estado de gravidez viajarán bajo su propio riesgo cuando excedan de los 7 (siete) meses de embarazo.

Se requiere la presentación de certificado médico en los siguientes casos:

- a. El Pasajero padece alguna infección o enfermedad transmisible (no se permitirá el viaje si la enfermedad es fácilmente transmisible en ambientes cerrados como la cabina de los aviones, así como, si dicha enfermedad implica consecuencias a la salud de los demás pasajeros). En este caso, el certificado médico deberá indicar las condiciones o precauciones para prevenir su contagio y señalar si dicha infección o enfermedad no es transmisible a las demás personas a bordo.
- b. Tiene un problema de salud que ponga en duda razonable la conclusión del vuelo con tranquilidad, sin necesidad de asistencia médica especial durante el viaje. El certificado médico correspondiente, deberá contener los datos mínimos del médico tratante (nombre, especialidad, cédula profesional y teléfonos), mencionando específicamente el padecimiento del Pasajero y la autorización médica para que pueda realizar el traslado vía aérea.

6.5 Transportación de Pasajeros con Discapacidad.

La Aerolínea establecerá mecanismos para garantizar el transporte de personas con discapacidad, conforme a las medidas de seguridad operacional. Los pasajeros con discapacidad que requieran transportar instrumentos inherentes a su condición, podrán hacerlo de acuerdo a lo establecido por el artículo 47 Bis 1 de la presente Ley y artículo 5.2 de este Contrato.

La transportación de Pasajeros con Discapacidad quedará sujeta a lo siguiente:

- a. La Aerolínea proporcionará a los Pasajeros con discapacidad que así lo requieran, asistencia para trasladarse entre áreas funcionales de la terminal aérea, tanto a la salida como a la llegada de su vuelo.
- b. Las sillas de ruedas sólo podrán ser transportadas como equipaje documentado. La Aerolínea sólo transportará sillas de ruedas con baterías no derramables.
- c. Los Pasajeros con discapacidad visual podrán viajar asistidos de perros guía, mismos que deberán estar provistos de arnés, correa y viajarán siempre a los pies de su dueño, asimismo, se deberá cumplir con lo señalado en la cláusula 6.7 de este contrato.
- d. La Aerolínea permitirá el abordaje de cualquier Pasajero y no podrá negar el derecho a su transporte por motivos de su discapacidad o condición, salvo que existan condiciones evidentes e inobjetables que determinen la existencia de un riesgo para su propia vida o seguridad, la de los demás pasajeros y/o de la operación, en cuyo caso, le entregará al Pasajero una explicación por escrito, detallando las causas de la negativa de la transportación.
- e. Los Pasajeros con discapacidad o la persona encargada de realizar la contratación del servicio de transportación aérea a su nombre, serán los únicos responsables de la información que, en su caso, proporcionen a la Aerolínea respecto a su movilidad o autonomía, así como de la decisión de viajar solos, la Aerolínea no requerirá al Pasajero con discapacidad que sea acompañado por una persona que lo asista.

6.6 Transportación de Mascotas.

La transportación de mascotas se realizará de conformidad con lo indicado en la presente cláusula y observando, además, las regulaciones de la IATA aplicables a la transportación de animales vivos. La transportación de mascotas en cabina de pasajeros y en el compartimiento de carga, estará sujeta al pago de una contraprestación y se realizará bajo la exclusiva responsabilidad del Pasajero. Sólo podrán transportarse aquellos animales que, a juicio del personal de la Aerolínea, no representen riesgo para la operación, los demás pasajeros o la tripulación. El número y transportación de mascotas quedará a la entera discreción de la Aerolínea. En caso de constituir exceso de equipaje, se aplicarán los cargos correspondientes por ese concepto de conformidad con la cláusula 5.2.

Será responsabilidad del Pasajero contar con todos los documentos de entrada o salida al país que acrediten la salud de su mascota o de cualquier otra índole y que sean necesarios para el traslado de ésta, asimismo, será responsable, en su caso, de cubrir los costos que ello implique.

El transporte de mascotas será efectuado por la Aerolínea observando en todo momento un trato humanitario en términos de la Ley de Aviación Civil. Para efectos de lo anterior el Pasajero deberá cumplir con las políticas de la Aerolínea para el transporte de mascotas, mismas que se encuentran visibles en la página de internet <https://www.interjet.com/es-mx/planea-tu-vuelo/prepara-tu-viaje/viajando-con-mascotas>.

Por razones de operación y de seguridad, la Aerolínea podrá restringir y/o negar la transportación de mascotas cuando no se observen las políticas descritas en el párrafo anterior, de igual manera podrá limitar el número de mascotas que podrán ser

transportadas tanto en la cabina de pasajeros como en el compartimento de carga cuando se pueda ver afectada la seguridad operacional o la integridad física del propio animal.

6.7 Transportación de animales de servicio y/o apoyo emocional.

La Aerolínea aceptará a Pasajeros viajando con animales de apoyo emocional o psiquiátrico, mismos que serán aceptados en la cabina de pasajeros junto con la persona con discapacidad sin cargo extra, siempre y cuando ésta presente documentación de fecha reciente (máximo un año de la fecha de inicio del vuelo), de un profesional médico especializado en salud mental (por ejemplo un psiquiatra, psicólogo o el médico tratante del pasajero con discapacidad emocional, intelectual o psicosocial y/o trabajador social, este último sólo en los Estados Unidos de América), indicando que la persona está bajo cuidado profesional y requiere del animal para viajar en el avión. De acuerdo al numeral 7.2 de la circular obligatoria CO SA-09.2/13 (consultable en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5322735&fecha=20/11/2013), en caso de no cumplir con el requisito anterior, el animal de apoyo podrá ser transportado como mascota en el compartimento de carga presurizado, siendo susceptible al cargo correspondiente por parte de la Aerolínea.

La transportación de este tipo de animales en cabina de pasajeros y/o en el compartimento de carga de la aeronave, se hará bajo la exclusiva responsabilidad del Pasajero y estará sujeta a la no existencia de afectaciones a la vida, salud, higiene y/o integridad física de los demás Pasajeros.

Será responsabilidad del Pasajero contar con todos los documentos de entrada o salida al país, que acrediten la salud de su mascota o de cualquier otra índole, necesarios para el traslado de animales de servicio y/o apoyo emocional, debiendo cubrir directamente todos los costos que ello implique.

Los animales de servicio y/o apoyo emocional, no serán considerados como equipaje para efectos de la franquicia permitida, por lo que no les serán aplicados cargos por exceso de equipaje en ningún caso.

7. Obligaciones de los pasajeros

7.1 Identificación del Pasajero.

Tanto al momento de documentarse como al de abordar la aeronave, el Pasajero deberá presentar al personal de la Aerolínea una identificación oficial original con fotografía, tanto del Pasajero así como de los menores y/o infantes que viajen con aquél.

7.2 Requisitos Gubernamentales para Vuelos Internacionales.

El Pasajero deberá cumplir con los requisitos de viaje establecidos por las autoridades gubernamentales tanto nacionales como internacionales, tales como presentación de visa, pasaporte, formatos migratorios, declaración aduanal, pago de impuestos de salida, permisos, y/o autorizaciones, por lo que deberá presentar la documentación que le sea requerida al momento de la entrada y salida del país de destino.

El Pasajero autoriza a la Aerolínea a proporcionar su identidad e información a la autoridad encargada de la seguridad aérea en el país de origen o destino que así lo solicite. En caso de que se niegue el servicio al Pasajero, por causas determinadas por la

autoridad antes mencionada y que esa circunstancia quede debidamente comprobada, no implicará responsabilidad alguna para la Aerolínea, misma que quedará liberada de la obligación de transportar al Pasajero en fecha posterior, de devolverle, compensarle o reembolsarle el monto del servicio, o de indemnizarlo en modo alguno. Dicha información está mencionada en la cláusula 12.3 del presente Contrato (Datos personales e información confidencial).

Todo Pasajero que contrate los servicios de la Aerolínea para ser transportado en Vuelos Internacionales, deberá proporcionar el nombre y número telefónico de una persona que sirva como contacto. La información suministrada por el Pasajero permanecerá en el sistema de la Aerolínea durante el período de vuelo, después de lo cual la Aerolínea la suprimirá.

7.3 Normatividad Aeroportuaria.

El Pasajero deberá observar, respetar y permitir que se apliquen las medidas de seguridad señaladas en las normas del aeropuerto de que se trate, mismas que podrá consultar directamente en la terminal aérea correspondiente. De manera particular, el pasajero se obliga a cumplir con el artículo 43 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil, el cual señala que, todo pasajero, equipaje de mano y equipaje por facturar se debe documentar con la anticipación que la Aerolínea indique para ser objeto de revisión antes de su transportación o embarque, con el propósito de verificar que no se transporten de forma ilícita armas o materiales, sustancias y objetos peligrosos.

8. Denegación del Servicio de Transporte.

La Aerolínea podrá negar el servicio de transporte a aquellos Pasajeros que se ubiquen en los siguientes supuestos:

- a. Cuando alguna autoridad prohíba su transportación.
- b. Cuando el Pasajero, en cualquier momento antes del despegue, profiera amenazas o insultos a los demás Pasajeros, al personal de la Aerolínea, a la tripulación o a cualquier tercero, o cuando adopte una actitud claramente escandalosa u ofensiva.
- c. Cuando el Pasajero presente signos visibles de haber ingerido alcohol o drogas en exceso.
- d. Cuando la Tarifa, impuestos, derechos y/o cargos aplicables se hubieran cubierto mediante medios fraudulentos o ilegales en perjuicio de la Aerolínea.
- e. Por incumplimiento del Pasajero a cualquiera de las obligaciones a su cargo que se desprenden del presente contrato.

De configurarse cualquiera de los supuestos previstos anteriormente, la Aerolínea quedará exenta de devolver, reembolsar o compensar la Tarifa pagada por el Pasajero, así como de indemnizarlo en modo alguno. Asimismo, la Aerolínea quedará exenta de cualquier tipo de responsabilidad por concepto de daños y perjuicios que resulten de la negativa del servicio en términos de esta cláusula.

9. Cambios, Demoras y Cancelaciones.

9.1 Cambios.

La Aerolínea, a efecto de preservar la seguridad y viabilidad de la operación, podrá cambiar el horario, cancelar, dar por terminado, desviar, aplazar o demorar cualquier vuelo, cuando se actualice una causa que lo justifique.

El Pasajero tendrá derecho a un trato digno y a contar con un alto nivel de información, que le permita conocer sus opciones y tomar alternativas en caso de cambios en su itinerario. Por ello, la Aerolínea informará tan pronto como sea posible al Pasajero en caso de que se produzcan cambios en su itinerario o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar el servicio contratado. Para efectos de lo anterior, la Aerolínea informará al Pasajero, con al menos veinticuatro horas de anticipación a la salida programada, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto o cualquier otro medio electrónico proporcionado por éste.

De la misma forma, si los cambios se produjeran dentro de las veinticuatro horas previas a la salida programada, la Aerolínea informará al pasajero tan pronto tenga la certeza de que dichos cambios son inevitables.

9.2 Demoras atribuibles a la Aerolínea.

En caso de que exista retraso en relación con la hora de salida estipulada en el boleto y la causa sea atribuible a la Aerolínea, el Pasajero será compensado de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Cuando la demora sea superior a una hora e inferior a cuatro, se compensará conforme las políticas de compensación de la Aerolínea, mismas que pueden ser consultadas en la página web www.interjet.com así como en los módulos de atención a clientes de la Aerolínea. Es importante que el pasajero brinde toda su información de contacto, durante el proceso de contratación del servicio de transportación aérea y en el aeropuerto, el día en que sufrió la demora, con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas aquí descritas.
- b. Si la demora es mayor a cuatro horas, el Pasajero será compensado conforme a esta cláusula, o bien, podrá acceder a las opciones para el caso de cancelación de vuelo y, en el caso, a la indemnización correspondiente establecida por la Ley.

En todos los casos, la Aerolínea pondrá a disposición de los pasajeros en espera acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos.

9.3 Cancelación de Vuelos por causas atribuibles a la Aerolínea.

En caso de cancelación de vuelo por causas imputables a la Aerolínea, que tengan por consecuencia la denegación del embarque, la propia Aerolínea, a elección del Pasajero, deberá proporcionar alguna de las siguientes compensaciones:

- I. Reintegrarle el precio pagado por la contratación de los servicios o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje;
- II. Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, los servicios de comunicación telefónica o cablegráfica al punto de destino; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o

de la ciudad cuando se requiera pernocta y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, o

III. Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo Pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

En los casos de las fracciones I y III anteriores, la Aerolínea deberá cubrir, además, una indemnización al pasajero afectado que no será inferior al veinticinco por ciento del precio pagado por los servicios contratados o de la parte no realizada del viaje.

10. Responsabilidad de la Aerolínea.

10.1 Indemnización por daños a la Persona del Pasajero.

En caso de que, por causas directamente atribuibles a la Aerolínea, un Pasajero sufra algún daño en su persona durante el trayecto comprendido entre el abordaje de la aeronave y el desembarco en el lugar de destino, el Pasajero podrá reclamar el derecho a percibir indemnizaciones que se sujetarán a lo dispuesto por el artículo 1915 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, salvo por lo que se refiere al monto que será el triple de lo previsto en dicho artículo. Para la prelación en el pago de las indemnizaciones, se estará a lo dispuesto en el artículo 501 de la Ley Federal del Trabajo.

10.2 Indemnización por Daños o Pérdida de Equipaje.

Para Vuelos Nacionales, la indemnización por la destrucción o avería del equipaje de mano será de hasta ochenta Unidades de Medida y Actualización. Por la pérdida o avería del equipaje documentado la indemnización será equivalente a la suma de ciento cincuenta Unidades de Medida y Actualización.

Para Vuelos Internacionales, la indemnización por la pérdida o avería del Equipaje Documentado se realizará de conformidad con lo establecido en el Convenio de Montreal.

Las reclamaciones por daños al Equipaje Documentado deben presentarse por escrito mediante el formato que para tal efecto le proporcione la Aerolínea al Pasajero, dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes, contados a partir de la fecha de entrega del equipaje o de la fecha en que debió hacerse la misma. La no presentación oportuna de la reclamación aquí mencionada, eximirá a la Aerolínea de la obligación de pagar cualquier tipo de indemnización.

La Aerolínea no será responsable bajo ninguna circunstancia por la pérdida, retraso o daño al Equipaje Documentado, que no sea directamente atribuible a la negligencia de la Aerolínea, de sus empleados o agentes. La asistencia prestada al Pasajero por los empleados de la Aerolínea en la carga, descarga o trasbordo del Equipaje Documentado se considerará como un servicio gratuito al Pasajero.

La Aerolínea no será responsable por los daños ocasionados al Equipaje Documentado causados por la propiedad contenida en el propio equipaje. Cualquier Pasajero cuyos bienes hayan causado daños al equipaje de otro Pasajero o a la propiedad de la Aerolínea indemnizará a la Aerolínea por todas las pérdidas y gastos incurridos por esta última como consecuencia de ello.

La Aerolínea será responsable por los daños sufridos en caso de pérdida o avería del Equipaje Documentado en los términos señalados en la cláusula 10.2, siempre y cuando el suceso que hubiese causado la pérdida o avería haya ocurrido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en el cual el Equipaje Documentado estuvo a cargo de la Aerolínea. Sin embargo, la Aerolínea no será responsable por la destrucción, pérdida, daño o retraso en la entrega en cualquier propiedad que no sea aceptable para el transporte de acuerdo con el presente contrato o por cualquier otra pérdida o daño de cualquier naturaleza resultante del transporte de tales bienes, incluyendo daños o retrasos de artículos perecederos, objetos de valor o pérdida o retraso de envases inadecuados o mal embalados. Esta exclusión será aplicable aún y cuando los artículos no permitidos y/o artículos de valor se encuentren dentro del Equipaje Documentado del Pasajero con o sin el conocimiento de la Aerolínea.

10.3 Responsabilidad por Aterrizaje en un Lugar distinto al de Destino.

Cuando la aeronave, por caso fortuito o por fuerza mayor, aterrice en un lugar distinto al de destino, el Pasajero tendrá derecho a ser transportado por cuenta de la Aerolínea hasta dicho destino, tan pronto como sea posible.

10.4 Causas Excluyentes de Responsabilidad.

La Aerolínea no estará obligada a pagar compensación alguna ni a realizar ningún reembolso al Pasajero cuando la demora, desvío, sustitución o cancelación de vuelo, se deban a causas imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor.

10.5 No abordaje por retraso en vuelo en conexión operado por la aerolínea.

Si el pasajero que viaje en conexión con vuelos de la Aerolínea pierde su segundo vuelo por causas imputables a la Aerolínea, ésta lo protegerá de la mejor manera disponible al momento: ya sea en el siguiente vuelo operado por la Aerolínea el mismo día o al día siguiente o, de ser viable, en algún vuelo con otra aerolínea, así como con alimentos, transportación terrestre y hospedaje.

10.6 Responsabilidad de la aerolínea en vuelos internacionales.

En Vuelos Internacionales que involucren países que sean parte del Convenio de Montreal, la responsabilidad de la Aerolínea será la que determine el mencionado instrumento.

11. Pasajeros Perturbadores e Insubordinados.

Serán considerados como Pasajeros Perturbadores aquellos que no respeten las normas de conducta en un aeropuerto o a bordo de una Aeronave o que no respeten las instrucciones del personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y, por consiguiente, perturben el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave.

Los Pasajeros Insubordinados será aquellos que cometan a bordo de la Aeronave, desde el momento en que se cierra la puerta de la misma antes del despegue, hasta el momento en que se vuelve a abrir después del aterrizaje, un acto de: (i) Agresión, intimidación, amenaza o acto temerario intencional que ponga en peligro el orden o la seguridad de los bienes o las personas; (ii) Agresión, intimidación, amenaza o interferencia en el desempeño de las funciones de un miembro de la tripulación o que disminuya la

capacidad de éste para desempeñar dichas funciones; (iii) Acto temerario intencional o daño a una aeronave, su equipo o estructuras y equipo de atención que ponga en peligro el orden y la seguridad operacional de la aeronave o la seguridad de sus ocupantes; (iv) Comunicación de información que se sabe que es falsa, poniendo con ello en peligro la seguridad operacional de una aeronave en vuelo; y (v) Desobediencia de órdenes o instrucciones legítimas impartidas con la finalidad de realizar operaciones seguras, ordenadas o eficientes.

En cualquiera de los casos anteriores, la Aerolínea tomará las medidas necesarias para impedir la continuidad de tal comportamiento, incluyendo la decisión de desembarcar al pasajero disruptivo en un punto distinto y más inmediato al del lugar de destino, así como ponerlo a disposición de las autoridades competentes y de instaurar los procedimientos que correspondan en su contra.

12. Condiciones Generales.

12.1 Modificaciones

La Aerolínea podrá, adaptar, modificar o corregir en cualquier momento el contenido del presente contrato, sujetándose para tal efecto a lo dispuesto por la Ley y su Reglamento y/o cualquier otra regulación aplicable. En cualquier caso, el servicio será prestado de conformidad con los términos y condiciones que hubieren estado vigentes al momento de su contratación, salvo disposición legal en contrario.

Ni el Pasajero ni ningún agente o empleado de la Aerolínea están facultados para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de los términos y condiciones consignados en este instrumento.

12.2 Validez del Contenido del Contrato.

Aun cuando alguna disposición establecida en este instrumento pudiere quedar invalidada por resolución judicial, las demás disposiciones conservarán su validez y vigencia, y seguirán considerándose de observancia obligatoria para las partes.

12.3 Datos Personales e información confidencial.

La información de los Pasajeros que sea recabada por la Aerolínea será protegida y resguardada en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, de conformidad y con el objeto señalado en el aviso de privacidad que se hace del conocimiento del Pasajero al momento de la compra y el cual está a disposición del público en general en la página <https://www.interjet.com/es-mx/legales/politicas/aviso-de-privacidad>. Para cumplir con las finalidades previstas en el aviso de privacidad, serán recabados datos personales sensibles, mismos que serán tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garantice su confidencialidad.

12.3.1. Objeto de la recolección y salvaguardia de Datos Personales e información confidencial.

Sin perjuicio de lo que al respecto señale el aviso de privacidad de la Aerolínea, toda la información de los Pasajeros que sea recopilada por la Aerolínea sólo se utilizará para los siguientes fines:

Proporcionar los servicios y productos requeridos.

Informar a los Pasajeros de cambios nuevos o potenciales en productos o servicios relacionados con los servicios contratados.

Cumplir nuestras obligaciones acordadas con pasajeros, autoridades y/o clientes.

Evaluar la calidad de nuestro servicio.

Realizar entrevistas y/o encuestas por teléfono y/o correo electrónico con el propósito de obtener información sobre los hábitos de los consumidores.

El Pasajero acepta y reconoce que, al momento de ingresar su información y utilizar el sitio web de la Aerolínea o de adquirir sus servicios, está aceptando la recopilación y el uso de la información recopilada de conformidad con las leyes aplicables, aviso de privacidad de la Aerolínea y para los fines indicados anteriormente.

12.4 Jurisdicción y legislación Aplicables.

La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes en la Ciudad de México, por ser el domicilio de la Aerolínea y por encontrarse en la Ciudad de México su administración, renunciando expresamente a cualquier jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.