No respetan tu pasaje de avión

Como consumidor de servicios de aerolíneas tienes derechos en el cielo y en la tierra. Conócelos y ¡que no te manden a volar!

¿Te cancelaron el vuelo? ¿Llegaste al aeropuerto en tiempo y forma, boleto en mano, y te dicen que el avión está lleno y que no puedes abordar? Tus planes y compromisos de viaje se quedan en el aire, mientras tú permaneces en tierra con las maletas bien empacaditas y preguntándote, ¿y ahora?

La Ley de Aviación Civil (LAC) contempla tus derechos como viajero, al establecer que si la aerolínea se ve en la necesidad de negarte el servicio, ya sea por sobreventa o porque el vuelo haya sido cancelado por causas imputables a la propia compañía, está obligada a informarte inmediatamente por medio de su personal y darte a elegir entre tres opciones de compensación:

- **Reembolso** de la parte del boleto no utilizada junto con una indemnización del **25%** del precio de esa parte.
- **Llevarte** a tu destino en el **primer** vuelo disponible y proporcionarte, por cuenta de la compañía, **comunicación** telefónica de larga distancia, **alimentos** durante el tiempo de espera y **alojamiento** en hotel si se requiere, así como **transportación** ida y vuelta del lugar de hospedaje al aeropuerto.
- Darte **otro boleto** para el mismo servicio en otra fecha que a ti te convenga junto con una **indemnización** del **25%** del precio de la parte del boleto no utilizada.

Antes de comprar tus boletos o paquetes de viaje exige al proveedor toda la información sobre el servicio, y consulta también el **Buró Comercial (burocomercial.profeco.gob.mx)** en el **Portal del Consumidor (consumidor.gob.mx)** para que conozcas cómo se comportan las empresas del sector turístico y de transporte, además de su porcentaje de conciliación de quejas.

Es importante que tengas siempre presente que tú eres quien decide la forma en que prefieres que se te compense según te convenga; y que la compañía aérea debe proporcionarte esa compensación de manera inmediata.

Además, si por algún contratiempo de cualquier tipo el vuelo tiene que aterrizar en un puerto distinto al contratado, la aerolínea está obligada a llevarte hasta tu destino.

¿Se te fue el avión?

Si perdiste el vuelo por tu propia causa o necesitas cancelarlo, tener o no derecho a que se te dé el servicio en un vuelo posterior depende de los términos y condiciones del boleto que compraste; por ello es importante que conozcas esta información antes de adquirirlo. Y recuerda que las aerolíneas tienen prohibido permitir el abordaje a pasajeros en estado de intoxicación o que porten objetos o sustancias que pongan en riesgo a los demás viajeros.

Cada año, durante los tres periodos vacacionales (Semana Santa, verano y fin de año), **Profeco** instala módulos de atención al consumidor en ambas terminales del aeropuerto de la Ciudad de México y en los principales puertos aéreos del interior de la República. Si tienes algún problema acércate a ellos, escribe al correo **turista@profeco.gob.mx** o llama al Teléfono del Consumidor **5568 8722** en el DF, o al **01800 468 8722** en el resto del país.