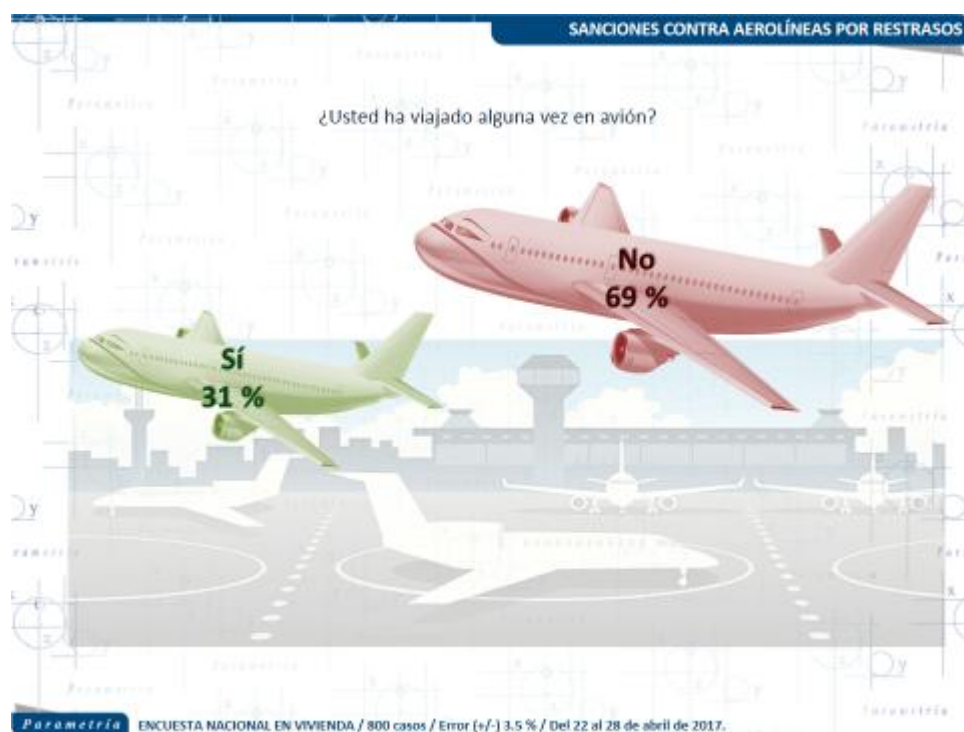


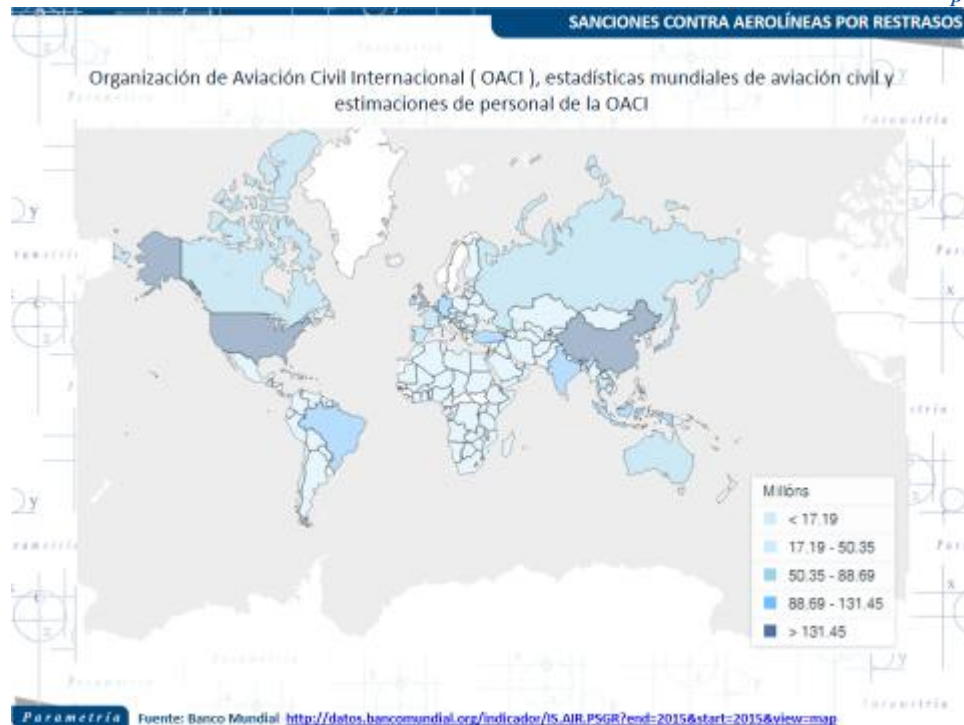
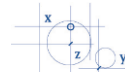
## Apoyan mexicanos compensación por retraso o cancelación de vuelos

El pasado 26 de junio entraron en vigor las modificaciones a la Ley de Aviación Civil y a la Ley Federal de Protección al Consumidor, las cuales contemplan nuevos derechos para los viajeros. Al respecto, Parametría preguntó en la encuesta nacional realizada en vivienda en abril de este año, cuáles eran las opiniones de la ciudadanía sobre ello.

Un primer dato que llama la atención es que a pesar de que se han incrementado los viajes en avión, siete de cada diez mexicanos indican que nunca han hecho uso de este medio de transporte, sólo 31% dijo haber viajado alguna vez en avión.



Este porcentaje de mexicanos que ha viajado en avión es bajo si se compara con otros países, Por ejemplo, de acuerdo con datos del Banco Mundial de 2015, Brasil registra un mayor número de personas que han hecho uso de ese medio para trasladarse, asimismo Estados Unidos, España, Francia, Reino Unido, cuentan con mayor número de viajeros.



Sobre la puntualidad de los vuelos, del 31% de mexicanos que dijeron que han viajado en avión el 27% reportó que alguna vez su vuelo se retrasó, mientras que 73% dijo que ha salido a tiempo. De acuerdo con un dictamen realizado por la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece), las aerolíneas que operan en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México que registran mayores retrasos son VivaAerobús y Aeroméxico con un porcentaje de vuelos que no salen a tiempo del 47% y 40% respectivamente<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Forbes. Las aerolíneas con más vuelos atrasados en el AICM 02 de mayo de 2016 <https://www.forbes.com.mx/las-aerolineas-mas-vuelos-atrasados-aicm/>



Lugar	Aerolínea	Porcentaje de vuelos con retraso	Vuelos operados en AICM
1.	VivaAerobús	47%	3.5%
2.	Aeroméxico	40%	46.9%
3.	Aeromar	37%	7.6%
4.	Interjet	34%	20.4%
5.	Volaris	32%	7.8%

**Fuente: Dictamen Preliminar del expediente IEBCo012015 de la Cofece**

La recién aprobada legislación refiere nuevos derechos para los pasajeros de aerolíneas nacionales, entre los que se encuentran: se debe informar desde el primer momento el costo total de los boletos; llevar en vuelos nacionales al menos una maleta de 25 kilos, sin tener cobro adicional; compensaciones por retraso de vuelos si la causa es atribuible a la aerolínea, compensaciones por cancelaciones y sobre venta de vuelos, entre otros<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> El Economista. Estos son tus nuevos derechos como pasajero de avión. 25 de abril de 2017  
<http://eleconomista.com.mx/industrias/2017/04/25/estos-son-tus-nuevos-derechos-como-pasajero-avion>

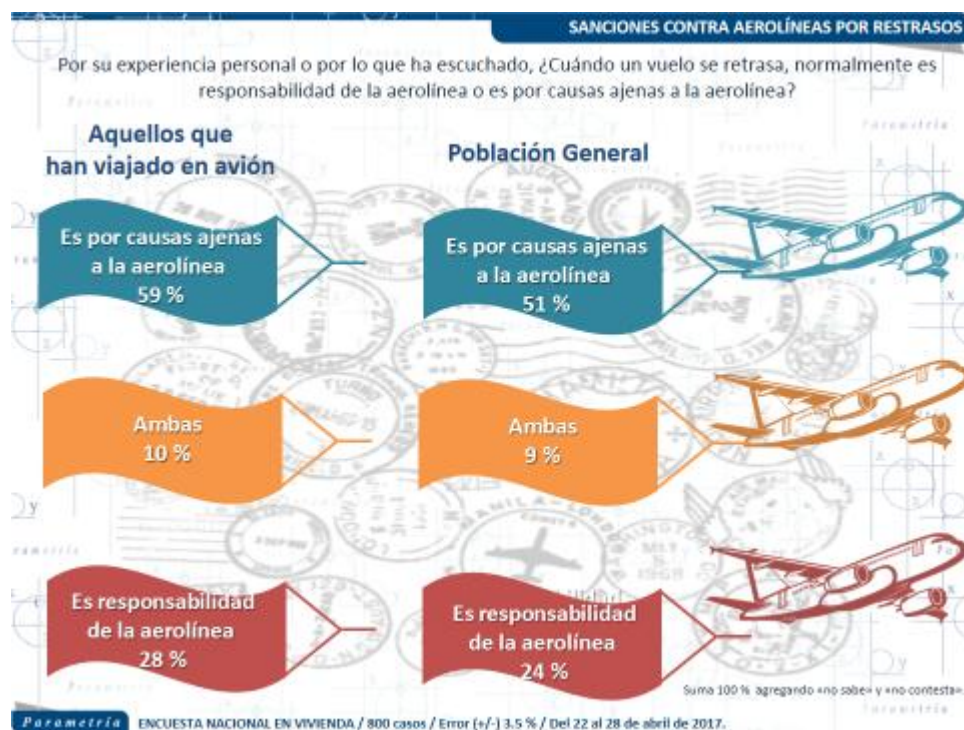
Estas nuevas disposiciones son conocidas por el 38% de la población del país, no obstante, se observa que entre las personas que viajan en avión el 55% supo de la aprobación de la ley por la Cámara de Diputados. Podemos decir que los porcentajes de conocimiento de estos nuevos beneficios son altos sobre todo considerando el tiempo entre la aprobación de la ley y el levantamiento de la encuesta. Conforme pase el tiempo seguramente más mexicanos se enterarán de las nuevas disposiciones.



Una de las causales que se aprobó para que un pasajero sea indemnizado es que haya un retraso por causa de la aerolínea. “Si la demora supera una hora pero es menor de cuatro, la compensación será de acuerdo a las políticas de la empresa, que deben incluir como mínimo, descuentos para vuelos posteriores y alimentos. También debe ofrecer acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos. Si la demora supera dos horas pero no pasa de cuatro, la compensación debe ser al menos del 7.5% del precio del

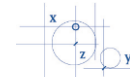
boleto. Si excede las cuatro horas, se puede considerar el vuelo como cancelado y el pasajero tiene derecho a la indemnización correspondiente”<sup>3</sup>

Sobre este tema, el 51% de la población general dijo que en su experiencia o por lo que ha escuchado, cuando un vuelo se retrasa es por causas ajenas a la aerolínea, el 24% señaló que dichos contratiempos eran responsabilidad de la aerolínea y 9% consideró que ambas fuentes eran causas de retraso. Respecto de las opiniones de los viajeros, es un poco mayor el porcentaje de quienes creen que los cambios de horario son causados por las aerolíneas (28%).



Finalmente, como podría esperarse la mayoría de los entrevistados está de acuerdo con que las aerolíneas compensen a los pasajeros cuando cuando se retrase o cancele un vuelo por responsabilidad de la propia aerolínea, así lo dijo el 80% de la población general y el 86% de aquellos que han viajado en avión.

<sup>3</sup> El Universal. 15 modificaciones a la Ley de Aviación que debes conocer. 27 de junio 2017 <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/destinos/2017/06/27/15-modificaciones-la-ley-de-aviacion-que-debes-conocer>



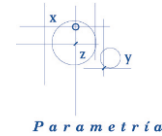
Parametría



Este tipo de iniciativas que tienen un impacto benéfico para la población deberían socializarse más para que la ciudadanía sepa que los legisladores pueden proponer leyes que impacten en su beneficio, por lo que resultaría importante diseñar una campaña de comunicación enfocada a hablar de estos beneficios.

#### **Nota Metodológica:**

Parametría. Encuesta en vivienda. Representatividad: Nacional. Número de entrevistas: 800 encuestas realizadas del 22 al 28 de abril de 2017. Nivel de confianza estadística: 95 %. Margen de error: (+/-) 3.5 %. Tasa de Rechazo: 8%. Diseño, muestreo, operativo de campo y análisis: Parametría SA de CV. Método de muestreo: Aleatorio sistemático con probabilidad proporcional al tamaño. Unidad de muestreo: Las secciones electorales reportadas por el INE. Población objetivo: Personas de 18 años en adelante con credencial para votar que al momento de la entrevista residan en el lugar de interés.



**Fuentes:**

**FORBES.** Las aerolíneas con más vuelos atrasados en el AICM 02 de mayo de 2016. [Última consulta: 30 de junio de 2017] Disponible en:

<https://www.forbes.com.mx/las-aerolineas-mas-vuelos-atrasados-aicm/>

**EL ECONOMISTA.** Estos son tus nuevos derechos como pasajero de avión. 25 de abril de 2017. [Última consulta: 30 de junio de 2017] Disponible en:

<http://eleconomista.com.mx/industrias/2017/04/25/estos-son-tus-nuevos-derechos-como-pasajero-avion>

**EL UNIVERSAL.** 15 modificaciones a la Ley de Aviación que debes conocer. 27 de junio 2017. [Última consulta: 30 de junio de 2017] Disponible en:

<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/destinos/2017/06/27/15-modificaciones-la-ley-de-aviacion-que-debes-conocer>