



Queja Colectiva



PROFECO
PROFESORADO FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Más de 200 pasajeros(as) organizan una queja colectiva ante la PROFECO contra la aerolínea Interjet

Las y los integrantes exigen una postura oficial de la PROFECO sobre la legalidad de reembolsar vuelos cancelados con vouchers electrónicos.

Invitación a conferencia de prensa (virtual) con pasajeros afectados(as) el lunes 26 de octubre a las 12:00pm en:

<https://us02web.zoom.us/j/82231493036?pwd=ZTI5TGhNQUk5KTmF1VENBNWw02TlNydz09>

La pandemia ha afectado a millones de pasajeros y pasajeras de aerolíneas en todo el mundo. Mientras la Unión Europea obligó a todas las aerolíneas europeas a ofrecer un reembolso por los boletos cancelados, en México la PROFECO y el gobierno federal no han establecido una postura clara que defienda los derechos de los pasajeros durante la pandemia. Algo que ha permitido a las aerolíneas de definir sus propias reglas.

Ante este panorama de poca discusión pública, la organización de consumidores en línea, Tec-Check, plantea la pregunta: ¿Por qué en México las aerolíneas pueden trasladar los costos de la pandemia a las y los pasajeros mexicanos y extranjeros?

La pandemia ha impactado de forma negativa los ingresos de los hogares en México y por ello se debería de priorizar la protección al consumidor, especialmente la de consumidores vulnerables, por encima de las ganancias, ingresos e intereses de dueños de empresas. Al fin, los pasajeros regalan un crédito sin interés a las aerolíneas por meses o, incluso por años.¹ Con la queja colectiva, Tec-Check y los integrantes evidencian la necesidad de fortalecer los derechos de las y los consumidores y dar voz a los pasajeros afectados, especialmente durante estos tiempos de crisis económica.

El cofundador de Tec-Check, el Mtro. Maximilian Murck, señala: *“Atención al cliente eficiente, transparencia y un trato justo son esenciales para mantener la confianza y generar entendimiento por parte de las y los pasajeros en esta situación de pandemia. Pero miles de pasajeros se ven afectados por cancelaciones de vuelos en México sin una atención al cliente, las líneas telefónicas están saturadas y no hay forma de hacer los cambios de vuelos de manera electrónica.”*

La queja colectiva evidencia que los pasajeros se quedan sin su dinero durante una crisis económica y al mismo tiempo se ven obligados a aceptar vouchers electrónicos que muchas veces no cubrirán los costos para las mismas rutas y cambios en el futuro. Ejemplo: Si compraste un viaje a Cancún con descuento durante el Buen Fin, el voucher cubre solamente el precio de la compra de ese momento, pero puede ser que ahora el viaje y una diferencia de tarifa cuesta mucho más de lo que originalmente pagaste para viajar a Cancún.

En el caso de Interjet, la situación aún es peor: pasajeros reciben vouchers por rutas que la aerolínea ya no brinda. Hay cientos de quejas ante la Profeco contra la aerolínea desde inicios

¹ Aeroméxico menciona en su página web que haría el reembolso después de 12 meses de la solicitud del mismo. Se trata de un claro abuso del consumidor(a).

del 2019. Por ejemplo, Interjet no puede volar actualmente a Canadá y ha cancelado docenas de rutas nacionales, oficialmente por falta de demanda.

En el caso de Interjet, se puede argumentar que la situación no es solamente debido a la pandemia. Antes de la pandemia ya se reportaron cancelaciones, retrasos excesivos de vuelos y falta de pagos de impuestos en años anteriores.

Tec-Check enfatiza que una parte de cada boleto de avión son impuestos y cargos que la aerolínea transfiere a los aeropuertos en caso de salidas y llegadas de sus aviones. Por ejemplo, en el caso de un vuelo redondo de la Ciudad de México a Mérida con Aeroméxico a un precio de 2,978 pesos, el llamado “cargo de uso de aeropuerto (TUA)” alcanza los 1,091 pesos.

Mtro. Maximilian Murck menciona: *“Exigimos que las aerolíneas reembolsen este TUA de forma inmediata y automática dentro de 10 días hábiles a las y los pasajeros que lo solicitan. Las aerolíneas no tienen ningún derecho de quedarse con este dinero dado que no se hizo uso del aeropuerto respectivo. Se espera que la PROFECO se postule en favor de las y los consumidores y tome una directriz que garantice los derechos de las y los pasajeros. Ante la posible quiebra de una aerolínea, el Estado no debería de permitir que miles de pasajeros se queden sin sus viajes ni dinero. Una experiencia de poca protección e indefensión frente a una aerolínea tiene un impacto negativo en la confianza de las instituciones gubernamentales.*

Se espera entregar la queja colectiva a la PROFECO a inicios de noviembre. La queja también evidenciará los casos de compras a través de plataformas de viajes y de pasajeros(as) extranjeros(as). En las conciliaciones con Interjet se exigirá a la PROFECO emitir un dictamen oficial sobre la legalidad de los vouchers electrónicos con base en la Ley de Aviación Civil y la Ley Federal de Protección al Consumidor. Las y los quejosos rechazan los vouchers y solicitan el reembolso de sus boletos de avión. En caso de no lograr una conciliación, se espera que la PROFECO apoye con recursos propios para emprender una demanda colectiva contra Interjet con el objetivo de recuperar el dinero de las y los pasajeros afectados.

Contacto: Mtro. Maximilian Murck, mmurck@tec-check.com.mx, @teccheckmx

Con Tec-Check, Fiorentina y Maximilian, dos economistas mexicana-alemán, quieren crear la organización de consumidores en línea más confiable de México. Los dos tienen sus propios trabajos y se dedican a Tec-Check en sus tiempos libres. Seguimos el ejemplo de las agencias de protección al consumidor en Europa. En los últimos meses impulsamos varias quejas colectivas contra tiendas en línea con el fin de evidenciar la urgencia de fortalecer los derechos de las y los consumidores en línea en México. El éxito de las quejas colectivas fue reconocido por parte de la [Revista del Consumidor de la PROFECO](#). Esperamos impulsar una discusión pública sobre la situación ganar-ganar de una mejor protección al consumo y un crecimiento sostenible del comercio en línea.

Una queja colectiva o grupal está prevista en Ley de Protección al Consumidor. No se trata de una acción colectiva. Con la queja colectiva se espera conciliar entre el proveedor y las y los integrantes de la queja colectiva. En caso de que Interjet rechace reembolsar el costo de los boletos y el arbitraje por parte de la PROFECO, se espera que la PROFECO apoye una acción colectiva contra Interjet.