



## MORENA ACUERDO

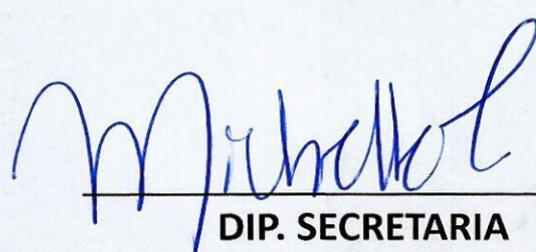
**EN LO GENERAL:** POR EL QUE SE EXHORTA AL DIRECTOR DE ZONA TIJUANA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO), PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES, REALICE UNA REVISIÓN EXHAUSTIVA Y, EN SU CASO, EMITA LINEAMIENTOS, RECOMENDACIONES O INICIE PROCEDIMIENTOS QUE GARANTICEN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ANTE PRÁCTICAS ABUSIVAS POR PARTE DE LAS AEROLÍNEAS.

APROBADO  NO APROBADO

UNA VEZ APROBADO EN LO GENERAL Y EN LO PARTICULAR, SE DECLARA APROBADO EL ACUERDO DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA. LEÍDO POR LA **DIPUTADA EVELYN SÁNCHEZ SÁNCHEZ**.

DADO EN EL EDIFICIO DEL PODER LEGISLATIVO, EN SESIÓN ORDINARIA DE LA HONORABLE XXV LEGISLATURA, A LOS VEINTICINCO DÍAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO.

  
DIP. PRESIDENTE

  
DIP. SECRETARIA



**Diputado Jaime Eduardo Cantón Rocha**  
**Presidente de la mesa directiva de la**  
**Honorable XXV Legislatura del Congreso**  
**Del Estado de Baja California**  
**Presente**

**APROBADO EN**  
*Mirabelle P.*  
**VOTACIÓN**  
*JCS*  
**ECONÓMICA**

La suscrita Diputada **Evelyn Sánchez Sánchez**, a nombre propio y en representación del Grupo Parlamentario de Morena de esta XXV Legislatura Constitucional del Congreso del Estado de Baja California, de conformidad con lo establecido en los artículos 27, primer párrafo, fracción I, y 28, primer párrafo, fracción I, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, así como en los numerales 110, fracción III, y 119 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California, someto a consideración de esta Honorable Asamblea la **proposición de acuerdo económico con dispensa de trámite, por el que se exhorta de manera respetuosa al Director de Zona Tijuana al C. Oscar Zárate Chávez de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice una revisión exhaustiva y, en su caso, emita lineamientos, recomendaciones o inicie procedimientos que garanticen los derechos de los consumidores ante prácticas desproporcionadas e injustas por parte de las aerolíneas**, misma que sustento con base en los razonamientos siguientes:

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El transporte aéreo en México se ha convertido en un servicio esencial para millones de personas que, por motivos personales, laborales, académicos o de salud, dependen de su puntualidad, accesibilidad y eficiencia, sin embargo, en los últimos años se ha detectado un número significativo de quejas por parte de los usuarios de aerolíneas comerciales, quienes se enfrentan a condiciones restrictivas, poca flexibilidad y un desequilibrio en la relación entre proveedor y consumidor.

Una de las problemáticas más frecuentes es la imposibilidad de modificar el nombre del pasajero en los boletos adquiridos con la tarifa más baja, esta práctica resulta desproporcionada, especialmente cuando se trata de errores involuntarios al momento de realizar la compra, situaciones imprevistas que

impiden al titular viajar o la necesidad de transferir el boleto a un familiar o compañero de trabajo, negar esta posibilidad sin ofrecer alternativas accesibles o razonables, como el pago de una diferencia o el cobro de una penalización proporcional, limita la libertad del consumidor y representa una práctica abusiva que debe ser regulada.

Por otro lado, los retrasos y cancelaciones de vuelos se han vuelto cada vez más comunes, generando afectaciones directas en los planes, compromisos y hasta en la salud física y emocional de las y los pasajeros, en la mayoría de los casos, los usuarios no reciben compensaciones adecuadas y cuando se otorgan, suelen estar por debajo del daño real causado, sin embargo, cuando el pasajero no se presenta a tiempo o incurre en un mínimo incumplimiento, pierde el servicio sin reembolso y sin posibilidad de reprogramación, lo que revela una desigualdad inaceptable en la responsabilidad asumida por las partes.

A esto se suma la falta de tolerancia en el horario de abordaje, donde incluso un retraso de cinco minutos puede implicar la pérdida del vuelo, mientras que las aerolíneas retienen a los pasajeros por horas en las salas de espera sin explicaciones claras ni atención adecuada, esta situación genera una evidencia una contradicción de criterios en la aplicación de las normas, favoreciendo a las empresas en perjuicio del consumidor.

Por todo lo anteriormente señalado, es importante que la ciudadanía conozca sus derechos como consumidores del transporte aéreo, particularmente en las siguientes situaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 47 Bis de la Ley de Aviación Civil, y conforme a las reglas emitidas por la PROFECO, cuando un vuelo sufre un retraso de entre una y cuatro horas, las aerolíneas están obligadas a proporcionar a los pasajeros descuentos, alimentos y bebidas como compensación, si el retraso es de más de dos horas y menos de cuatro, deberán ofrecer además bonificaciones u otras opciones de compensación y si el retraso es mayor a cuatro horas o hay una cancelación, el pasajero tiene derecho a elegir entre el reembolso total del boleto, un vuelo sustituto en el primer vuelo disponible, o la reprogramación del viaje en fecha posterior sin costo adicional, estos derechos son irrenunciables y deben cumplirse obligatoriamente.



Por estas razones, se considera necesario y urgente que la PROFECO, en el ámbito de sus facultades, revise, supervise y, en su caso, sancione estas prácticas comerciales abusivas, emitiendo lineamientos o recomendaciones que protejan al consumidor, promuevan la equidad y fortalezcan el principio de corresponsabilidad entre empresas y usuarios del transporte aéreo.

Por lo anteriormente señalado y en armonía con lo estipulado en el numeral 31, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California y 119 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Baja California debido a su urgente y obvia resolución, se solicita a esa H. Asamblea se dispense del trámite correspondiente para que la presente proposición de acuerdo económico sea discutida y aprobada en esta misma sesión, bajo el siguiente:

#### **PUNTO DE ACUERDO**

**PRIMERO.** - La H. XXV Legislatura del Estado de Baja California, emite atento y respetuoso **exhorto al Director de Zona Tijuana al C. Oscar Zárate Chávez de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice una revisión exhaustiva y, en su caso, emita lineamientos, recomendaciones o inicie procedimientos que garanticen los derechos de los consumidores ante prácticas abusivas por parte de las aerolíneas.**

Dado en el Salón de Sesiones "Lic. Benito Juárez García" del Honorable Congreso de Estado, en la Ciudad de Mexicali, Baja California, a los días de su presentación.

**Atentamente**  
**GRUPO PARLAMENTARIO DE MORENA**

**Diputada Evelyn Sánchez Sánchez**



**LAS DIPUTACIONES, MARIA TERESA MENDEZ VELEZ, JAIME EDUARDO CANTON ROCHA, SE ADHIEREN A LA PROPOSICIÓN PRESENTADA POR LA DIPUTADA EVELYN SÁNCHEZ SÁNCHEZ, POR EL QUE SE EXHORTA AL DIRECTOR DE ZONA TIJUANA DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO), PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES, REALICE UNA REVISIÓN EXHAUSTIVA Y, EN SU CASO, EMITA LINEAMIENTOS, RECOMENDACIONES O INICIE PROCEDIMIENTOS QUE GARANTICEN LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ANTE PRÁCTICAS ABUSIVAS POR PARTE DE LAS AEROLÍNEAS.**

DADO EN SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025.