

¿Planeas contratar un paquete de viajes?

JUNIO 2026 | QUÉ HACER SI...

Identifica agencias fraudulentas y evita problemas en tus vacaciones.

Organizar un viaje implica elegir un destino y un presupuesto, pero también tomar decisiones informadas al contratar servicios turísticos. Uno de los errores más comunes es confiar en ofertas poco claras o en supuestas agencias que incumplen con lo prometido.

Antes de contratar, es importante saber que una agencia de viajes actúa como intermediaria entre las personas consumidoras y los proveedores finales (aerolíneas, hoteles o transportistas). Su función principal es facilitar la organización del viaje ofreciendo opciones integrales que brinden comodidad y certeza jurídica.



Caso hipotético

Manuel encontró en redes sociales una supuesta agencia de viajes que ofrecía un paquete todo incluido por cuatro días y tres noches a Cancún por \$8 000, lo cual le resultó atractivo, ya que la promoción incluía vuelo, hospedaje, alimentos y traslados.

Interesado, contactó a la supuesta agencia que le envió información general y le solicitó un anticipo del 50 % para apartar la promoción por ser de tiempo limitado.

Manuel realizó el depósito bancario; sin embargo, no recibió contrato ni comprobante. Días después, dejaron de responderle en la agencia, el número telefónico ya no estaba disponible y la página de internet fue eliminada. Además, Manuel no recordaba el nombre exacto del sitio.

Al solicitar asesoría a la Profeco, se identificaron diversos errores: no se confirmó un domicilio físico, no solicitó un contrato previo al pago y se dejó llevar por un precio significativamente menor al del mercado.

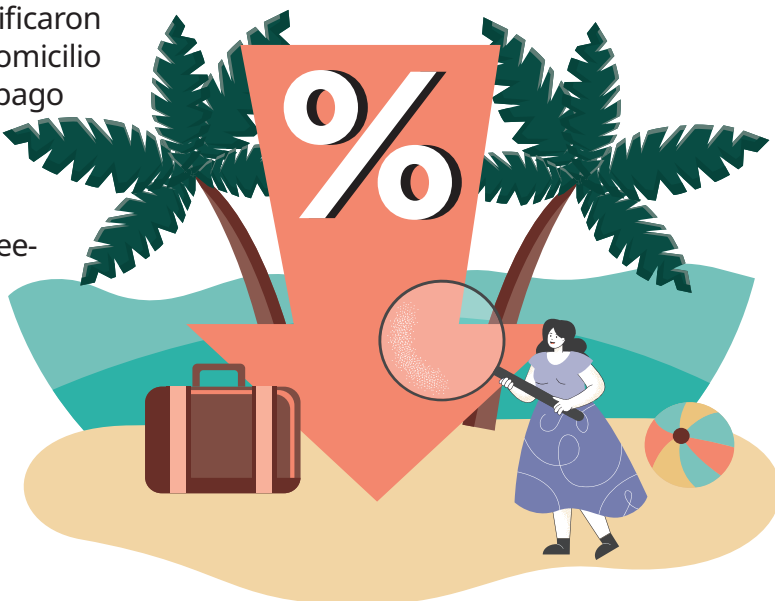
Debido a la falta de información del proveedor, la Profeco se encontró imposibilitada para iniciar un procedimiento conciliatorio, por lo que se le sugirió acudir ante las autoridades penales por posible fraude.

¡Cuidado con los fraudes!

En la actualidad, existen personas que suplantán la identidad de agencias de viajes y ofrecen promociones atractivas o precios muy por debajo del mercado. Generalmente solicitan depósitos y desaparecen tras recibir el pago.

Por lo anterior, es fundamental tomar precauciones antes de contratar algún paquete para evitar estas situaciones, proteger tu dinero y asegurar una buena experiencia.

Las ofertas excesivamente atractivas pueden ser una señal de alerta.



Obligaciones de la agencia de viajes

- Entregar un contrato que especifique de forma clara todos los servicios incluidos.
- Informar sobre las condiciones de cancelación conforme a las políticas del prestador final del servicio.
- Respetar los términos, precios y condiciones ofrecidas al momento de la contratación.

Recomendaciones



Solicita información veraz

El servicio debe ser comprobable antes de cualquier pago.



Compara varias opciones

Evalúa precios, destinos, transporte y servicios incluidos entre distintas agencias establecidas.



Solicita el contrato

Revísalo muy bien antes de firmarlo, pon especial atención a las políticas de cancelación, cambios y reembolsos.



Verifica el domicilio físico

Asegúrate de que la agencia tenga oficinas reales para acudir en caso de aclaraciones.



Exige transparencia

El precio total debe mostrarse de forma desglosada y sin cargos ocultos.

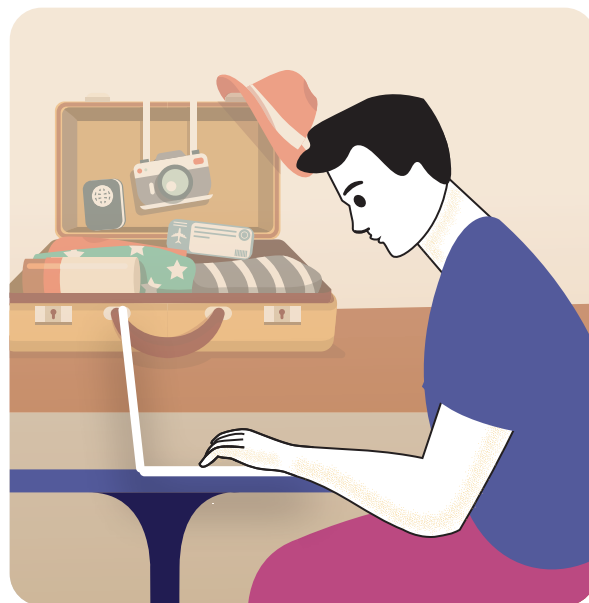


Conserva evidencia

Guarda comprobantes de pago, contrato, la publicidad que viste o capturas de pantalla.

Si contratas por internet, ten precaución:

- Verifica que el sitio cuente con certificados de seguridad, por ejemplo, el candado en la barra de direcciones. De esta manera, proteges tus datos financieros.
- Revisa que el portal muestre de manera clara medios de contacto: teléfono, correo electrónico y domicilio.
- Examina las características del paquete antes de realizar cualquier pago.



Artículo escrito por la Dirección General de Quejas y Conciliación de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Teléfono del consumidor
55 5568 8722 - 800 468 8722



denunciasprofeco@profeco.gob.mx
denunciapublicitaria@profeco.gob.mx
asesoria@profeco.gob.mx



@AtencionProfeco
@Profeco



/ProfecoOficial

de lunes a viernes, de 9 a 19 h; sábados, domingos y días feriados, de 10 a 18 h